Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Office de la langue française

Rapport annuel 1998-1999

Québec

Ce rapport a été rédigé à
l'Office de la langue française.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 1999
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-551-18149-6
ISSN : 0707-1795
© Gouvernement du Québec, 1999
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11, art. 119), je suis heureuse de vous transmettre le rapport des activités de l'exercice 1998-1999 de l'Office de la langue française. Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française,

Louise Beaudoin

Québec, octobre 1999

Madame Louise Beaudoin
Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 119 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport des activités de l'Office de la langue française au 31 mars 1999

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Nicole René

Montréal, septembre 1999

Table des matières

Rapport de la présidente 11

Première partie
Office de la langue française 15

I.- Mission 15

II.- Organisation 15

III.- Corps administratif 15

A. Direction de la francisation 15

B. Direction des services linguistiques 15

C. Direction de l'information et de l'administration 16

IV.- Organigramme 28-29

Deuxième partie
Politique linguistique de l'Office de la langue française 17

I.- Comité de la politique linguistique de l'Office de la langue française 17

II.- Cadre normatif : politiques et directives 17

III.- Plan de redressement 17

IV.- Contrôle de l'acquisition de biens et services 18

V.- Intervention pour la correction durable des cas de non-conformité 18

Troisième partie
Direction de la francisation 21

I.- Francisation des entreprises 21

A. Action de redressement auprès des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans 21

B. Évolution de la certification 1981-1999 21

C. Maintien du statut du français dans les entreprises certifiées 22

D. Promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes (rapport Grant) 22

II.- Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 22

A. Encadrement et suivi de la politique gouvernementale 22

B. Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information 23

C. Politique d'achat du gouvernement 24

III.- Plans de services en français dans le domaine de la santé 24

IV.- Programme de soutien financier de l'État pour l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation 25

Quatrième partie
Direction des services linguistiques 27

I.- Production linguistique et terminologique 27

A. Système d'information de gestion 27

B. Priorité aux technologies de l'information 30

C. Veille technologique dans les secteurs de pointe 30

D. Mise en œuvre de stratégies pour le développement du *Grand dictionnaire terminologique* 30

E. Révision de la méthodologie de travail et de politiques linguistiques 30

F. Développement de pages terminologiques dans Internet 31

G. Participation aux activités de normalisation et de coopération sur le plan international 31

H. Création de banques virtuelles de textes 31

II.- Diffusion et assistance linguistiques et terminologiques 31

A. Mise à jour du fonds du *Grand dictionnaire terminologique* 32

B. Révision de la présentation des données 32

C. Diffusion gratuite du *Grand dictionnaire terminologique* 32

D. Commercialisation du *Grand dictionnaire terminologique* 32

E. Assistance linguistique et terminologique 33

F. Produits terminologiques 34

Cinquième partie
Direction de l'information et de l'administration 35

I.- Service des communications 35

A. La Francofête de mars 1999 35

B. Dictée des Amériques 36

C. Renseignements et accueil 36

D. Publications 36

E. Site Internet 37

II.- Service de l'administration 37

III.- Service de l'informatique 39

IV.- Service de la recherche et des ressources documentaires 39

A. Études et recherches 39

1.- Études portant sur l'implantation de la terminologie normalisée ou recommandée 39

2.- Bilan de la pratique de la féminisation 40

3.- Étude sur les perceptions des francophones quant à la norme du français 40

4.- Étude relative à la langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'Île-de Montréal 40

5.- Recherche sur la « Masse critique d'allophones et (la) francisation des entreprises » 41

6.- Production d'indicateurs de suivi de gestion 41

7.- Autres recherches 41

8.- Contribution à la réflexion et à la recherche sur les enjeux de la langue française 41

B. Gestion des ressources documentaires 42

C. Gestion documentaire 42

V.- Soutien administratif, technique et juridique aux membres de l'Office et conseil juridique aux directions de l'Office, à la Commission de toponymie et à la Commission de protection de la langue française 42

VI.- Évaluation de la connaissance du français 43

VII.-Coopération internationale 44

A. Coopération bilatérale et multilatérale 44

B. Réseau international de néologie et de terminologie (Rint) 44

C. Observatoire québécois des industries de la langue et secrétariat général du Riofil 45

Annexes

Annexe I Entreprises et organismes de 10 à 49 personnes qui ont reçu une aide financière 47

Annexe II Principales réalisations des trois centrales syndicales en 1998-1999 49

Annexe III Lauréats des Mérites du français 1999 51

Annexe IV Lauréats des prix Jacques-Bouchard, le français dans la publicité 1999 53

Membres de l'Office

Mesdames	Nicole René, présidente
	Denise Deshaies
	Nunzia Iavarone
Messieurs	Fernand Daoust
	Michel Grant
	Colin Longpré

100-04673/

Rapport de la présidente

Des objectifs stimulants pour aborder le nouveau millénaire

Au cours de l'exercice 1998-1999, l'Office de la langue française a entrepris la mise en œuvre de son plan de développement triennal 1998-2001, qui comprend huit objectifs stratégiques, dont le principal demeure la francisation des technologies de l'information et leur utilisation dans les milieux de travail et dans la formation des élèves du secteur professionnel. L'Office, par une série de mesures, de mécanismes et de projets, entend également réduire les délais de réalisation des programmes de francisation, assurer la permanence de la francisation dans les entreprises et l'Administration, favoriser l'usage du français dans les entreprises qui emploient entre 10 et 49 employés dans la région de Montréal, de même que chez les allophones dans le but de faciliter leur intégration, et faire en sorte que l'Administration donne l'exemple en matière de francisation et de qualité du français. Pour mieux y parvenir, et spécialement pour résoudre certains problèmes d'ensemble, l'Office s'associe aux principaux représentants de chaque secteur et étend son action à tous les acteurs qui jouent un rôle dans la démarche de francisation, que ce soit les fabricants, les fournisseurs ou les distributeurs de produits et de services.

De même, l'Office poursuit ses efforts pour que *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) devienne une référence dans la francophonie, plus particulièrement dans les domaines des technologies de l'information, des sciences de la santé, du transport automobile et des troncs communs industriel et de gestion. Finalement, l'Office entend continuer à s'affirmer comme un chef de file en matière de promotion et de rayonnement du français. À cette fin, il veut offrir au public des services et des produits de plus en plus efficaces et efficients, et rendre ceux-ci toujours plus accessibles. Avec des partenaires en nombre croissant, ici et à l'étranger, dans des manifestations d'envergure, telle la Francofête, il croit pouvoir multiplier l'effet d'entraînement de ses actions.

La francisation des technologies de l'information

Les interventions de l'Office auprès des entreprises et de l'Administration ont porté principalement sur l'acquisition et l'usage des versions françaises des logiciels lorsqu'elles existent et ont mis l'accent sur leur obligation d'installer ces versions à tous les postes de travail.

À la fin de l'exercice, l'Office a mené une étude relativement à l'offre de produits informatiques en français dans les commerces de détail de l'île de Montréal. Cette collecte de données visait à vérifier si les modifications apportées à la Charte de la langue française en 1997, pour permettre aux consommateurs d'avoir un plus grand accès à des produits en français, avaient donné des résultats. Quoiqu'on ait noté une certaine amélioration dans l'offre de logiciels et de ludiciels en français, il demeure que les deux tiers des commerçants visités n'offrent toujours pas la version française de l'un ou l'autre des logiciels à l'étude, alors que cette version existe.

Pour ce qui est des logiciels qui n'existent pas en version française, on a constaté que les emballages et les modes d'emploi d'aucun de ces logiciels ne sont offerts en français par les détaillants. L'Office compte poursuivre et intensifier ses efforts auprès de tous les intéressés pour assurer un plus grand respect de la loi à ce chapitre et ainsi faire en sorte que le public utilisateur francophone ait accès à ces produits dans sa langue. Il a aussi entrepris des démarches auprès des distributeurs et fabricants de jeux électroniques pour les sensibiliser au problème et obtenir qu'à tout le moins, le manuel d'instruction en français accompagne le produit dès sa mise en marché.

Pour promouvoir la place du français en informatique, l'Office a, au moyen de son Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel), poursuivi l'analyse de la capacité des produits informatiques d'intégrer les caractéristiques linguistiques de la langue française et testé la compatibilité de logiciels de langues et d'environnements différents. Les résultats de ces travaux ont été diffusés dans le site Web de l'Office et dans des revues spécialisées. Le premier label québécois reconnaissant la qualité technolinguistique de produits informatiques évalués dans le cadre de ces travaux sera décerné officiellement à l'automne 1999.

Si l'on veut que les technologies de l'information en français se développent et soient effectivement utilisées, le grand public et les publics spécialisés doivent disposer d'une terminologie française adéquate. Pour répondre à ce besoin clairement exprimé, l'Office a rendu accessible gratuitement, dans son site Web, *Le Signet*, un outil de référence qui comprend quelque 6000 fiches de terminologie. Le site offre aussi gratuitement à la consultation trois publications portant sur les technologies de l'information : *Terminologie d'Internet*, *Le bogue de l'an 2000* et *La terminologie en image (unité de disque dur, clavier, imprimante laser, micro-ordinateur et disquette).*

Toujours dans le domaine des technologies de l'information, l'Office a fait paraître, notamment dans le journal *La Presse*, des chroniques hebdomadaires et des capsules linguistiques, également reproduites dans le site de l'Office.

L'informatique en français dans l'enseignement et la formation

Une autre préoccupation importante de l'Office a été celle de rendre disponible, dans les établissements scolaires, des versions françaises des logiciels utilisés pour la formation des élèves du secteur professionnel. Grâce à des démarches soutenues auprès du fabricant, une entente a été conclue entre l'Office, le ministère de l'Éducation et Autodesk pour que la version française du logiciel de dessin et de conception assistés AutoCAD soit disponible dès la rentrée 1998-1999 dans les établissements d'enseignement, et ce, à des conditions très avantageuses du point de vue du prix et du soutien technique aux enseignants. Ce projet a cependant eu un succès mitigé puisque les enseignants optent encore, dans une forte proportion, pour la version anglaise. L'Office a l'intention d'accentuer son action pour redresser cette situation et permettre aux élèves d'avoir accès aux outils pédagogiques (documentation de base et matériel informatique) en français dans le domaine des technologies de l'information. Il s'attend bien sûr à ce que le ministère de l'Éducation joue le rôle essentiel qui lui revient à cet égard.

L'Office entend également poursuivre ses efforts pour que les professeurs du secteur de la formation professionnelle et technique utilisent la terminologie française correcte dans leur enseignement de façon que la population scolaire puisse par la suite l'utiliser lorsqu'elle entrera sur le marché du travail. Il est en effet illusoire de faire respecter le droit de travailler en français si les travailleurs et travailleuses n'ont pas reçu au préalable la formation qui leur permettra de le faire.

L'exemple doit venir de l'Administration

Dans l'application de la Charte de la langue française, l'Office ne peut agir efficacement que si l'action de chaque ministère et organisme va dans le même sens que la sienne, chacun devant donner l'exemple. Et cela vaut aussi bien pour les décisions et les directives qui s'adressent au personnel que pour les communications et les services destinés aux entreprises ainsi qu'à la population en général. La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, adoptée par le gouvernement à la fin de 1996, reflète cette orientation et rejoint cet objectif.

Comme le prévoit la politique gouvernementale, l'Office a évalué son application pour ce qui concerne la langue des boîtes vocales, les achats de produits informatiques et le respect des dispositions prévoyant que l'Administration ne peut accorder de contrats et de subventions à une entreprise dont le processus de francisation n'est pas en règle. Les résultats de cette évaluation sont fort encourageants et témoignent d'une prise en charge des objectifs de cette politique par la plupart des organismes qui y sont assujettis.

La Politique linguistique de l'Office a d'ailleurs servi de modèle à plusieurs organismes de l'Administration. L'Office en a fait une application rigoureuse, tout d'abord en mettant en œuvre les mesures correctives prévues dans son plan de redressement et en s'assurant que cette nouvelle situation se maintienne par un contrôle rigoureux de ses achats de biens et de services, tout particulièrement en matière d'équipement informatique. En effet, plus de 98 % des logiciels en usage à l'Office sont en version française. Et c'est efficace : preuve que l'informatique en français peut être une réalité de tous les jours. Dans cette perspective, les ministères et organismes de l'Administration ne doivent pas hésiter à se servir de leur pouvoir d'achat comme d'un levier indispensable pour faire avancer la francisation.

En ce qui a trait à l'application de la politique de l'Administration en matière d'utilisation du français dans les technologies de l'information, on constate un taux de francisation très élevé de la plate-forme micro-informatique. Les effets de cette politique sont cependant moins évidents quant à la francisation intégrale des banques centrales, ce qui fait que les noms de personnes et de lieux extraits de ces banques ne sont pas toujours accentués, ce qui n'est conforme ni à la norme du français ni aux règles d'écriture préconisées par l'Office et la Commission de toponymie. Parmi les principales banques centrales de l'Administration québécoise, mentionnons celles de la Société de l'assurance automobile, de la Régie de l'assurance maladie, du ministère du Revenu, d'Hydro-Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et de la Régie des rentes.

La francisation : une évolution à suivre de près

L'Office a poursuivi et accentué ses actions auprès des entreprises et de l'Administration pour faire en sorte que le français atteigne le niveau de généralisation prévu par les programmes de francisation et le demeure après la délivrance du certificat de francisation. Près de 200 entreprises ont reçu leur certificat de francisation au cours de l'exercice et des plans de redressement sont en œuvre dans un grand nombre

d'entreprises déjà certifiées mais dans lesquelles on a constaté un recul à la suite du rapport qu'elles ont présenté à l'Office sur l'évolution de la situation du français depuis l'obtention de leur certificat de francisation.

Les conseillères et conseillers de l'Office ont, pour leur part, multiplié les interventions auprès des fabricants pour qu'ils s'assurent que leurs produits soient conformes aux dispositions de la Charte. De même, on a incité les agences gouvernementales concernées à appliquer rigoureusement les exigences linguistiques de l'Administration relativement à l'achat de produits et de services, car ce genre d'action a un effet de levier indispensable dans la poursuite des objectifs de la francisation.

Le français dans les organismes de santé

À l'automne 1997, l'Office avait demandé aux organismes de santé reconnus comme fournissant en majeure partie leurs services à des non-francophones de procéder à une révision de leurs plans de services en français. La presque totalité de ces plans ont été remis à l'Office. Après analyse, près de la moitié ont été approuvés par les membres de l'Office. Celui-ci, au cours du prochain exercice, va prendre les mesures nécessaires pour évaluer la mise en œuvre de ces plans et s'assurer que tous les francophones ont accès, dans ces établissements, à des services de qualité en français, ce qui ne semble malheureusement pas toujours le cas, particulièrement dans la région de Montréal.

L'Office se préoccupe aussi de la tendance qui prévaut actuellement dans le réseau de la santé à exiger le bilinguisme pour un grand nombre de postes. Cette tendance se dégage assez nettement des causes entendues par l'Office relativement à l'article 46 de la Charte qui prévoit qu'il incombe à l'employeur de faire la preuve que la connaissance d'une autre langue que le français est nécessaire à l'accomplissement d'une tâche donnée. Les deux tiers des litiges soumis à l'Office proviennent du secteur de la santé.

En vedette, *Le grand dictionnaire terminologique*

Sur le plan terminolinguistique, l'Office a concentré ses efforts sur son produit vedette, *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), dont l'édition 1999 comprend plus de 100 000 termes nouveaux ou mis à jour par rapport à l'édition de 1998. Pour en maximiser la diffusion et la commercialisation, l'Office a conclu une entente avec l'Agence universitaire de la Francophonie pour fournir un accès gratuit à l'ensemble des universités membres de l'Agence, avec le soutien financier du Fonds francophone de l'inforoute et du Fonds de l'autoroute de l'information et du multimédia du Québec. De plus, l'Office a recommandé au gouvernement de permettre la diffusion gratuite de l'ensemble du GDT à des publics cibles, comme les bibliothèques des cégeps, des collèges privés et des universités, ainsi que les bibliothèques publiques reliées au réseau Internet, et d'autoriser la diffusion de petits ensembles de terminologie à l'intention du grand public.

Pour une gestion efficace et responsable

Pour optimiser ses ressources et pour faire en sorte que ses services et ses produits répondent de mieux en mieux aux attentes du public, l'Office s'est doté de nouveaux indicateurs de gestion qui lui permettent de guider ses actions en ce sens. Du même coup, il donne suite aux recommandations du Vérificateur général. Ce dernier, qui a procédé au cours de l'année à une nouvelle vérification, a noté avec intérêt les correctifs apportés et les progrès appréciables quant aux écarts qu'il avait constatés au moment de sa venue en 1996. La démarche de l'Office, déjà amorcée antérieurement, s'inscrit dans l'orientation générale de l'Administration, qui impose à chaque ministère et organisme l'obligation de rendre des comptes sur ses résultats.

Les résultats encourageants dont nous venons de faire état sont attribuables à la détermination et à la compétence du personnel de l'Office que je remercie et félicite. Je veux également souligner la collaboration indéfectible des membres de l'Office sans lesquels nous n'aurions pu atteindre nos objectifs. Je leur adresse également mes remerciements.

Il faut cependant rappeler que l'action de l'Office ne peut produire de résultats concrets et durables que si l'ensemble de la population québécoise croit à la nécessité de faire du français la langue commune, qu'elle en fait véritablement un projet de société, son projet en somme. Cette responsabilité relève de tous, l'Administration, les entreprises, les groupes mais aussi les individus. À chacun d'y voir.

Nicole René

Présidente de l'Office de la langue française

Première partie
Office de la langue française

I.- Mission

L'Office de la langue française est un organisme gouvernemental dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. En vertu de l'article 100, l'Office est institué pour « définir et conduire la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie et pour veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises »

En vertu de la loi, il a la responsabilité de s'assurer de la généralisation de l'usage du français, d'adopter une politique québécoise en matière de recherche linguistique et terminologique en établissant des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques, en instaurant un programme de recherches reliées à l'évaluation de programmes et à l'implantation du français, en normalisant et diffusant les termes et expressions qu'il approuve et en instituant des commissions de terminologie auprès des ministères et organismes. Il doit, de plus, élaborer des programmes de francisation, suivre leur application et délivrer des certificats de francisation.

Ses autres responsabilités consistent à administrer les examens de français que doivent passer certains candidats à l'admission aux ordres professionnels, à trancher des litiges concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste, à reconnaître les sièges sociaux et les centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, à approuver les mesures, les critères et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer que les organismes et services reconnus en vertu de l'article 29.1 offrent des services en français. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux des divers organismes internationaux et il gère les principales ententes de coopération dans le domaine linguistique et terminologique de même que dans le domaine du traitement informatique des langues.

II.- Organisation

L'Office de la langue française est constitué d'une entité collégiale formée de sept membres dont la présidente de l'organisme. Les membres de l'Office assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation. Ils assument également la tâche quasi judiciaire reliée à l'application de l'article 46 relatif à l'exigence d'une autre langue que la langue officielle pour accéder à un emploi, et ils ont la responsabilité d'approuver les orientations de l'organisme.

III.- Corps administratif

L'Office est également constitué d'un corps administratif qui comprend trois directions : la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques et la Direction de l'information et de l'administration.

A. Direction de la francisation

Cette direction a pour mandat d'assurer l'implantation du français dans les milieux de travail, du commerce et des affaires, notamment dans les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus, et dans les organismes de l'Administration. Elle coordonne les interventions dans les technologies de l'information. Elle recommande l'approbation des mesures que doivent adopter les organismes reconnus en vertu de l'article 29.1 (ceux qui fournissent des services à une population en majorité non francophone), elle administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales et également un programme d'aide financière aux entreprises qui emploient de 10 à 49 personnes.

B. Direction des services linguistiques

Cette direction a pour rôle de mener la recherche linguistique et d'élaborer les produits et les services linguistiques et terminologiques nécessaires à l'implantation du français. Elle est notamment responsable de la gestion et de la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique*. Elle est responsable de la description des travaux à réaliser, de l'évaluation des projets soumis en ce qui concerne la production et la diffusion terminologique de la Banque de terminologie du Québec. Elle s'occupe de la normalisation linguistique et terminologique ainsi que de l'assistance terminologique en vue de promouvoir l'utilisation et la qualité du français auprès des différents publics visés par la Charte. La direction assure également le

secrétariat général du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint).

C. Direction de l'information et de l'administration

Cette direction est responsable des communications internes et externes, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques et de fournir au public toute information relative à l'application des articles de la Charte de la langue française. Elle s'occupe de la production et de l'édition de publications (*Infolangue*, *Terminogramme*, outils d'implantation, lexiques, dépliants, brochures, affiches, etc.). La direction réalise également des études et des recherches visant à évaluer les programmes d'activité ainsi que les services et les produits de l'Office. Elle assure la gestion des deux bibliothèques, qui fournissent une assistance au personnel, aux chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public.

La direction est également chargée de conseiller les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières. Elle élabore, met en application et implante divers plans et programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels. Elle s'occupe du parc de microordinateurs de l'Office et de l'implantation des logiciels de bureautique. Elle coordonne les interventions de l'organisme dans les industries de la langue et s'occupe de coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres de l'Office et à la Commission de protection de la langue française.

IV.- Organigramme

On trouvera dans les pages centrales l'organigramme de l'Office de la langue française.

Deuxième partie
Politique linguistique de l'Office de la langue française

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration, approuvée par le Conseil des ministres en novembre 1996, exige que chaque ministère et organisme se dote d'une politique linguistique, qu'il crée un comité permanent chargé de l'élaboration et de l'application de cette politique et qu'il fasse état de sa mise en œuvre dans son rapport annuel d'activité.

I.- Comité de la politique linguistique de l'Office de la langue française

Le Comité de la politique linguistique de l'Office est à l'œuvre depuis le 16 mars 1996, avant même que le Conseil des ministres approuve la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration, le 12 novembre de la même année. Vu la vocation de l'Office, il était tout à fait légitime qu'il joue un rôle de chef de file dans l'application de cette politique gouvernementale et que son comité serve de modèle de francisation auprès des ministères et organismes de l'Administration.

Toutes les directions de l'Office, ainsi que la Commission de toponymie du Québec depuis le 4 mars 1998, sont représentées au comité de la politique linguistique. Le comité comprend six membres désignés par la présidente sur recommandation du comité de direction, notamment les responsables des achats, des communications, de l'informatique. Au 31 mars 1998, le comité était constitué de Jean Dansereau (conseiller juridique), Jean-Marie Fortin (directeur des services linguistiques), Gilles-Louis Racine (directeur de l'information et de l'administration), Bernard Salvail (directeur de la francisation), Renée Arcand (conseillère en francisation) et Alain Vallières (directeur général et secrétaire de la Commission de toponymie).

La méthode et le plan de travail décidés en 1996 avaient pour objet la définition du cadre normatif adapté à la situation de l'Office, l'analyse de la situation linguistique et l'application éventuelle d'un plan de redressement, la conception et l'application d'un système de contrôle de la politique d'achat, notamment dans les technologies de l'information et des communications et, enfin, la correction en profondeur des cas de non-conformité par des interventions de nature structurelle auprès des fabricants, des grands distributeurs ou des agences gouvernementales qui constituent des leviers pour la généralisation de l'utilisation du français.

II.- Cadre normatif : politique et directives

La Politique linguistique de l'Office de la langue française et ses directives d'application ont reçu l'approbation du conseil des membres de l'Office, le 14 mars 1997. Bien qu'elle ait été modifiée à deux reprises depuis, soit le 21 novembre 1997 et le 27 mars 1998, cette politique n'a pas subi de changements au cours de l'année 1998-1999. Seul le formulaire de déclaration de non-conformité qui lui est annexé a été légèrement retouché et un nouveau formulaire traitant du « non-respect des obligations linguistiques » est utilisé à l'Office pour le contrôle de la conformité des acquisitions en provenance des fonds gouvernementaux, tout comme il devrait l'être aussi dans les autres ministères et organismes de l'Administration. À la suite de ces modifications, la Politique linguistique de l'Office a été distribuée à tout le personnel en novembre 1998. La politique figure également dans l'intranet de l'Office.

III.- Plan de redressement

Le comité de la politique linguistique a analysé en profondeur la situation linguistique de l'Office en y appliquant sensiblement les mêmes normes que dans l'analyse linguistique des entreprises de 50 employés ou plus. L'analyse a montré qu'au fil des ans, on a fait l'acquisition, à l'Office, de quelques produits et services non conformes, notamment en informatique.

Le rapport d'analyse a donné lieu à la préparation d'un plan de redressement définissant les résultats à attendre à court et à long terme, déterminant le responsable de l'activité de correction et la date d'échéance pour chaque mesure préconisée. Au début de l'année 1998-1999, le comité de la politique linguistique pouvait constater que la quasi-totalité des mesures correctives préconisées avaient été appliquées. Il convenait donc d'assurer le maintien des acquis. Le comité s'y est employé en faisant un contrôle rigoureux de l'acquisition de biens et de services.

IV.- Contrôle de l'acquisition de biens et de services

L'Office a mis au point le système suivant : toute commande fait l'objet d'un avertissement oral ou écrit au fournisseur reflétant le contenu des clauses linguistiques. À la réception de la marchandise, une vérification de conformité à la Charte de la langue française et à la Politique linguistique de l'Office est faite soigneusement par des personnes désignées. En cas de non-conformité, une demande de correction est immédiatement adressée au fournisseur. Divers moyens de pression sont utilisés pour obtenir une correction, allant du renvoi de la marchandise jusqu'au paiement différé en tout ou en partie. Lorsque les articles 51 ou 57 de la Charte ne sont pas respectés, l'Office dépose une plainte avec pièces justificatives, soit auprès de la Commission de protection de la langue française, soit auprès de Fournitures et ameublement du Québec lorsque la marchandise vient des magasins de l'État. Au cours de l'année, 13 déclarations de non-conformité ont été faites dont 6 ont été adressées à Fournitures et ameublement du Québec. Depuis la création du comité, 61 déclarations de non-conformité ont été traitées. La solution des problèmes donnant lieu à ces déclarations nécessite souvent de nombreuses interventions auprès des fournisseurs et des fabricants; malgré tout, 77 % de ces déclarations de non-conformité ont conduit à une solution au 31 mars 1999 et les dossiers ont été fermés.

Le contrôle a été particulièrement efficace en matière d'équipements informatiques. En effet, l'Office a acquis pour son usage courant, en 1998-1999, 496 logiciels dont 487 en version française et 9 en version anglaise, ce qui représente une proportion de 98 % de logiciels en langue française. Les logiciels acquis en version anglaise n'étaient pas offerts en français sur le marché québécois et ils étaient indispensables à la poursuite des activités de l'Office. Le comité de la politique linguistique a alors donné son accord pour une utilisation restreinte, par un nombre limité de personnes, pendant une période déterminée.

L'Office utilise au total 1708 logiciels dont 1661 sont en français et 47 en anglais. Ces données excluent toutefois les logiciels qui sont utilisés pour le Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel) qui, comme son nom l'indique, vise à évaluer la fiabilité linguistique des logiciels en français. En effet, la recherche de solutions informatiques en français requiert que des tests soient faits également sur des logiciels en anglais. Aux fins de ces expériences, 33 logiciels ont été acquis en 1998-1999, dont 20 en français et 13 en anglais. Au total, pour le travail courant et à des fins expérimentales, 97 % des logiciels en usage à l'Office au 31 mars 1999 étaient en version française.

En ce qui concerne l'équipement, soit le matériel bureautique, électrique et électronique, les fournitures et appareils divers, l'Office n'acquiert que des produits conformes à la Charte. Les cas d'exception sont dûment balisés, car ils nécessitent une approbation spéciale et l'utilisation doit être temporaire. Les produits non conformes ont fait l'objet de l'une ou l'autre des mesures suivantes : le remplacement selon un calendrier bien planifié ou l'application d'inscriptions françaises sur chacun des produits sauf si les dimensions ne le permettent pas ou si les inscriptions ne sont pas normalement visibles par l'utilisateur. Les manuels et les modes d'emploi sont disponibles en français. Ce résultat est obtenu soit par des démarches auprès du fabricant ou du distributeur, soit par l'application de mesures palliatives (comme la traduction) faites à l'Office même.

Des efforts particuliers ont été faits à l'Office et à la Commission de toponymie du Québec pour assurer le fonctionnement du courrier électronique et du site Web intégralement en français. Le logiciel serveur de courrier électronique générait un message d'alerte en anglais si le destinataire lui était inconnu. Le problème a été corrigé à l'Office par la mise en exploitation d'un nouveau logiciel (Exchange Server). Les problèmes subsistent toutefois lorsque le serveur qui dessert un correspondant de l'extérieur utilise un logiciel en anglais. Par ailleurs, à la Commission de toponymie, le système de gestion des toponymes (TOPOS) émettait des messages d'erreur en anglais (moins de 1 %). Comme mesure provisoire, ces messages sont éliminés à l'affichage au fur et à mesure qu'ils se présentent. Mais la Commission étudie la faisabilité d'une refonte complète du système qui fonctionne présentement sur mini-ordinateur et sa migration sur un micro-serveur est envisagée. Enfin, le comité de la politique linguistique a fait faire un banc d'évaluation technolinguistique des logiciels Photoshop (version 5.02) et Illustrator (version 8) en version française standard pour l'élaboration de son site Web. Les résultats étant pleinement satisfaisants, le comité a recommandé que ces produits soient utilisés à l'Office et que leur distribution soit assurée sur le marché québécois.

L'informatique en français, tant à l'Office de la langue française qu'à la Commission de toponymie, est désormais une réalité. Mais cette situation difficilement acquise demande une vigilance quotidienne.

V.- Intervention pour la correction durable des cas de non-conformité

Le système mis en place à l'Office de la langue française pour redresser la situation linguistique n'atteint son objectif ultime que lorsqu'il y a correction à la source du problème pour qu'il ne se reproduise

plus. Deux moyens sont généralement utilisés pour atteindre cet objectif. Le premier est l'intervention des conseillères et conseillers en francisation de l'Office auprès des fabricants. Le résultat obtenu, en faveur de la francisation, fait que le produit ou la gamme de produits sont offerts en français à l'ensemble des consommateurs. Cette démarche, quoique plus longue et plus exigeante, a l'avantage de régler le problème à son origine et d'assurer la permanence de la correction. Le second moyen est utilisé auprès des grands distributeurs, comme les agences gouvernementales qui gèrent les fonds d'acquisition de biens et de services, pour qu'ils appliquent plus rigoureusement les exigences linguistiques au moment des achats ainsi qu'à la réception des marchandises. À cette fin, la présidente de l'Office est intervenue personnellement auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour que le levier que constitue le pouvoir d'achat de l'Administration soit utilisé. Ces actions concertées donnent de plus en plus de résultats, notamment pour les technologies de l'information et pour l'achat de plusieurs produits distribués dans les ministères et les organismes.

Voici deux cas concrets. L'an dernier, le comité de la politique linguistique attirait l'attention dans son rapport sur le Centre informatique du registre des entreprises du Québec (CIDREQ) de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF). En effet, on trouvait dans le registre un nombre important de données consignées en anglais, dont la raison sociale et la description des activités de certaines entreprises. Cette situation oblige, par conséquent, de nombreux membres du personnel de l'Office et de l'Administration publique à utiliser cette banque d'informations presque quotidiennement en anglais.

L'Office a fait des interventions auprès de l'Inspecteur général pour que le CIDREQ, en plus de permettre la communication en français intégral, inscrive la raison sociale et la description des activités de l'entreprise en français. L'Inspecteur général des institutions financières a établi une procédure administrative qui tend à appuyer les propositions de l'Office. Les résultats concrets devraient pouvoir être vérifiés dans les prochains mois.

L'Office a également fait plusieurs interventions auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour que la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et la Politique d'achat du Québec appuient plus efficacement les politiques linguistiques des ministères et organismes. C'est ainsi que le Recueil des politiques de gestion intègre désormais dans son champ d'application un formulaire de déclaration de « non-respect des obligations linguistiques » qui doit être transmis, le cas échéant, par les ministères et organismes à l'Office de la langue française. Par ailleurs, le catalogue des logiciels n'intègre plus de logiciels en anglais lorsqu'il en existe une version française et une note précise, au début du catalogue, la préférence de l'Administration pour l'utilisation des logiciels en français.

La Politique linguistique de l'Office a été appliquée avec rigueur et détermination, et les résultats sont concrets. Le cadre normatif établi dans la Politique linguistique de l'Office est efficace, le plan de redressement est réalisé, les acquis de francisation sont maintenus depuis un an, le contrôle établi en vertu de la Politique d'achat est exercé efficacement et, de plus en plus, l'action du comité de la politique linguistique vise la correction en profondeur par des interventions auprès des fabricants, des distributeurs et des agences gouvernementales.

Troisième partie
Direction de la francisation

I.- Francisation des entreprises

A. Action de redressement auprès des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans

La mise en œuvre du plan d'intervention qui a été mis de l'avant au cours de l'exercice précédent pour remettre en marche et accélérer le processus de francisation dans ces entreprises a permis de régulariser la situation de 60 % d'entre elles. Dans la plupart de ces cas, on a procédé à une nouvelle analyse de la situation linguistique et un dernier délai a été accordé pour que l'usage du français y soit généralisé à tous les niveaux.

B. Évolution de la certification 1981-1999

Le taux de certification, comme en témoigne le tableau ci-dessous, a suivi une courbe sans cesse croissante de 1981 à 1996. La certification a connu, au cours de cette période, une progression annuelle variant de 1 % à 10 %.

Le taux de certification a fléchi de façon plus marquée au cours des deux derniers exercices. Une action ciblée de redressement auprès des entreprises de plus de 50 personnes qui omettent de s'inscrire auprès de l'Office a fait augmenter le pourcentage d'entreprises en évaluation (préanalyse et analyse linguistique) au cours de cette période. Cette action a fait croître le nombre d'entreprises en précertification de 7 %, ce qui a provoqué, dans une proportion semblable, une baisse du pourcentage d'entreprises certifiées. Il faut également noter qu'il y a eu au cours des trois dernières années, particulièrement en ce qui concerne les technologies de l'information, un rehaussement des exigences auxquelles les entreprises doivent satisfaire avant d'obtenir leur certificat de francisation.

Pourcentage des entreprises selon les étapes de certification (ensemble du Québec 1980-1998)

	Entreprises			
Année[a]	Évaluation en cours	Programme en application	Certifiées	Total (Nbre)
1980-1981	77,9	14,4	7,7	4 352
1981-1982	42,3	36,1	21,6	3 884
1982-1983	11,5	57,6	30,9	3 625
1983-1984	4,5	58,2	37,4	3 595
1984-1985	5,0	47,5	47,5	3 567
1985-1986	11,0	34,2	54,8	3 762
1986-1987	11,0	28,0	61,1	3 818
1987-1988	13,3	25,4	61,4	4 119
1988-1989	10,8	23,2	66,1	4 222
1989-1990	10,4	18,4	71,2	4 239
1990-1991	10,5	16,0	73,5	4 268
1991-1992	9,5	14,7	75,8	4 259
1992-1993	9,4	15,1	75,5	4 308
1993-1994	8,6	14,3	77,1	4 234
1994-1995	9,1	12,8	78,2	4 298
1995-1996	8,8	13,2	78,0	4 226
1996-1997	9,6	13,8	76,6	4 068
1997-1998	16,2	12,6	71,2	4 128
1998-1999	16,9	11,5	71,6	4 339

a: le 31 mars de l'exercice

C. Maintien du statut du français dans les entreprises certifiées

Pour s'assurer que l'utilisation du français demeure généralisée dans les entreprises qui ont leur certificat de francisation, l'Office procède tous les trois ans à une vérification de la conformité à la Charte de la langue française. En vertu de l'article

146 de la Charte, les entreprises doivent fournir à l'Office un rapport (le rapport triennal) sur l'évolution de l'utilisation du français. Les entreprises qui avaient obtenu un certificat de francisation avant le 31 décembre 1993 devaient donc déposer leur premier rapport à l'Office en 1997. Celles qui l'avaient au 31 décembre 1994 devaient faire de même au cours de l'année 1998, et ainsi de suite chaque année. Au cours de l'exercice budgétaire 1998-1999, 1975 entreprises avaient déjà fait parvenir à l'Office leur premier rapport triennal sur une possibilité de 1979 attendus. Au 31 mars 1999, l'Office avait traité 1238 dossiers (63 %). Des mesures de redressement sont en cours dans 25 % de ces entreprises, c'est-à-dire là où l'ampleur des correctifs nécessitait la mise en œuvre d'un nouveau programme de francisation.

D. Promotion du français auprès des entreprises de 10 à 49 personnes (rapport Grant)

Le Programme d'aide financière aux milieux de travail de 10 à 49 personnes, mis sur pied pour faire suite aux recommandations du rapport Grant portant sur la francisation des entreprises, en est à sa deuxième année.

En 1997-1998, le comité tripartite composé de 8 membres représentant les milieux syndical, patronal et gouvernemental avait examiné chacun des 31 projets soumis par les entreprises et les organismes et en avait recommandé 13 qui ont reçu des subventions totalisant 272 000 $. Une première tranche représentant 60 % a été versée aux promoteurs en 1998-1999.

Les projets subventionnés ont fait l'objet d'une évaluation semestrielle et la deuxième tranche, soit 40 %, leur a ainsi été accordée à l'automne 1998. De ces 13 projets, 7 sont maintenant terminés alors que 6 ont demandé des prolongations de quelques semaines.

En 1998-1999, l'Office a accordé une aide financière totalisant 202 600 $ à 8 entreprises et organismes. Il avait reçu 52 nouvelles demandes dont 18 portant sur des projets de cours de français, langue seconde. Celles-ci ont été transmises au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, étant donné que ce ministère a élargi ses critères d'admissibilité aux cours destinés aux non-francophones.

En plus de ce programme, l'Office poursuit son intervention auprès des entreprises de 26 à 49 employés dans le cadre d'un projet pilote, dont les objectifs sont les suivants :

— amener les entreprises rencontrées à favoriser l'application de certains éléments énumérés à l'article 141 de la Charte, portant sur les programmes de francisation ;

— veiller au respect des dispositions exécutoires de la Charte, notamment en matière de langue du commerce et des affaires ;

— évaluer les situations de dérogation et avoir recours, au besoin, à l'article 151 de la Charte qui permet d'inscrire les entreprises employant moins de 50 personnes au processus de francisation ;

— reconnaître les entreprises qui satisfont aux exigences de la Charte.

Ce projet pilote cible les entreprises (260) de la grande région de Montréal dans les secteurs d'intervention prioritaires que sont l'automobile, l'aéronautique, l'électronique et les technologies de l'information. Les interventions auprès de ces entreprises ont débuté à l'automne 1997. Un plan d'action à été établi, les supports documentaires ont été préparés et remis aux entreprises. Ainsi, on a pris contact avec 214 entreprises, ce qui a donné lieu à une série de visites structurées pour un total de 355 rencontres sur les lieux de travail.

Les entreprises devaient à cette occasion faire l'analyse de leur situation linguistique, avec l'aide des conseillers et conseillères de l'Office. Des 148 analyses linguistiques validées au 31 mars 1999, seules 4 ont reçu une mention de félicitations de la part de l'Office. Les 144 autres entreprises ont reçu des demandes de correctifs. Le projet sera évalué au cours de l'automne 1999 et pourra être reconduit, s'il y a lieu, pour une troisième année.

II.- Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

A. Encadrement et suivi de la politique gouvernementale

L'exercice 1998-1999 a été consacré à la poursuite de la production d'avis sur les projets de politiques linguistiques, ainsi qu'au suivi de l'approbation de celles-ci par les ministères et organismes et de la mise en œuvre des politiques approuvées. Une activité de soutien a été réalisée auprès des comités permanents; elle a été l'occasion de faire état des principales difficultés auxquelles se heurtent les membres des comités et de trouver des solutions favorisant l'application efficiente des politiques linguistiques.

Des 81 ministères et organismes ayant formé un comité permanent, 77 ont maintenant soumis un projet de politique linguistique, dont 60 ont fait l'objet d'un avis de la part de l'Office. Par ailleurs, 35 ministères et organismes ont approuvé leur politique.

L'Office a aussi continué à transmettre périodiquement la liste des entreprises non conformes au processus de francisation à près de 150 ministères et organismes pour faciliter l'application du point 22 de la politique linguistique gouvernementale.

Quelques activités ont également été réalisées en relation avec le point 30 de la politique linguistique gouvernementale qui prévoit que l'Office doit faire état de l'application de cette politique dans son rapport annuel.

Conformément au point 29 de la politique, les 8 ministères et organismes qui avaient approuvé leur politique linguistique avant le 1er avril 1998 avaient fait état de l'application de celle-ci dans leur rapport annuel d'activité.

Une analyse a également été réalisée pour vérifier la conformité des messages enregistrés dans les systèmes téléphoniques de l'Administration. Celle-ci a permis de constater que les messages enregistrés de 87,3 % des numéros de renseignements généraux et 92,5 % des messages individuels étaient absolument conformes aux dispositions du point 11 de la politique gouvernementale.

Enfin, une vérification a été faite afin de déterminer si des entreprises non conformes au processus de francisation et dont les noms avaient été transmis aux ministères et aux organismes de l'Administration avaient néanmoins obtenu des contrats, contrairement à ce que prévoit le point 22 de la politique linguistique gouvernementale. Selon les renseignements obtenus, il s'avère qu'aucune de ces entreprises n'avait obtenu de contrat pour des montants supérieurs aux seuils autorisés et établis en concertation avec le Secrétariat du Conseil du trésor, ces seuils étant de 1000 $ pour l'acquisition de biens et de 10 000 $ pour les contrats de service.

L'exercice 1999-2000 sera principalement consacré au parachèvement de la production d'avis sur les projets de politiques linguistiques et à la mise en œuvre des politiques approuvées.

B. Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

L'exercice 1998-1999 a été marqué par la préparation et l'expérimentation, conjointement avec le Secrétariat du Conseil du trésor, d'une méthode unique de collecte de données. Cette façon de faire répondait également à des impératifs d'efficacité de l'Administration, les ministères et organismes devant jusqu'alors remplir trois types de rapports en matière de technologies de l'information. Selon cette nouvelle méthode, les ministères et les organismes dont le budget est voté par l'Assemblée nationale déposent un rapport au Secrétariat du Conseil du trésor, alors que ceux dont le budget n'est pas voté par l'Assemblée nationale remettent ce rapport à l'Office, les deux organismes obtenant des renseignements uniformes et collaborant à la diffusion de l'information. Ce mode de fonctionnement a donné des résultats très positifs, l'Office ayant obtenu, durant cet exercice, 95 % des rapports exigés conformément au point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Les organismes qui n'ont toujours pas déposé leur rapport sur les TI en date du 4 juin 1999 sont les suivants : la Commission des valeurs mobilières du Québec, la Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal métropolitain, SGF-Minéral inc. ainsi que la Société québécoise d'information juridique.

Le bilan des rapports fournis par les ministères et les organismes dont le budget est voté ou non par l'Assemblée nationale, pour la plate-forme micro-informatique, indique que 99 % des systèmes d'exploitation, des suites logicielles, des navigateurs et des collecticiels sont installés en français. Par ailleurs, l'objectif de la politique n'est que partiellement atteint en ce qui a trait au respect des caractéristiques du français intégral dans les documents échangés avec la population (57 %) et à la conformité de l'ensemble des composantes des trois plates-formes, maxi, mini et micro-informatiques (54 %).

Au cours de l'exercice précédent, l'Office avait mis sur pied son Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel) pour déterminer la valeur et la fiabilité, à la fois sur les plans linguistique et technique, des logiciels qui existent en français. On souhaite ainsi faciliter, pour les entreprises, l'acquisition des meilleurs outils informatiques en français et encourager les concepteurs à en développer pour répondre aux besoins des francophones. Le Banc évalue la saisie des caractères, leur lecture, leur écriture et leur impression, de même que les diverses fonctionnalités importantes pour le bon traitement linguistique. La présentation physique du logiciel et son processus d'installation et de fonctionnement font également l'objet d'une évaluation.

En 1998-1999, le Bétel a été présenté au public, aux médias et à quelques concepteurs, qui l'ont très bien reçu. L'équipe responsable a évalué les logiciels de courrier électronique dans Internet, les logiciels auteurs, Babylon (dictionnaire anglais-français en ligne), ainsi que les systèmes d'exploitation Windows 98 et Windows 2000. Au cours de l'année qui vient, le sceau Bétel, dont la conception est achevée et que l'Office souhaite faire reconnaître dans toute la francophonie, pourra être apposé aux produits soumis à l'évaluation de l'Office qui répondent le mieux aux besoins d'expression en français tout en étant aussi faciles à utiliser que les logiciels en anglais. Le résul-

tat des évaluations peut être consulté dans le site Web de l'Office (www.olf.gouv.qc.ca).

Quelques autres réalisations intéressantes auxquelles a été associé l'Office sont également à signaler, notamment le parachèvement, par le Conseil du trésor, de la francisation intégrale des données nominatives (champs de noms, d'adresses et de titres d'emploi) du système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP), conformément au premier principe directeur de la politique. Soulignons également l'action positive du ministère des Ressources naturelles, lequel a réalisé l'implantation d'un processus continu de francisation des technologies de l'information incluant la mise en réseau d'outils d'aide à la francisation.

On a également réalisé, avec l'appui du Secrétariat à la politique linguistique et du Secrétariat du Conseil du trésor, la première phase du projet de mise à jour des outils FRANCIS. (Précisons que ces outils contiennent des répertoires de noms, dont les fonctions d'exploitation permettent de franciser intégralement, selon les besoins, les noms, prénoms et adresses consignés dans les bases de données.) Cette phase portait principalement sur l'évaluation du mécanisme de mise à jour des répertoires ainsi que sur la planification des actions requises. La deuxième phase du projet, qui porte sur l'évaluation des nouveaux besoins autres que ceux de la mise à jour des répertoires, se réalisera durant le prochain exercice avec l'aide des ministères et organismes qui ont déjà une licence d'utilisation de ces outils.

C. Politique d'achat du gouvernement

Les travaux en matière de francisation du processus d'acquisition ont mené à d'autres réalisations. Ainsi, de façon à obtenir une information plus complète relativement à l'application de la règle linguistique d'achat au gouvernement, le Conseil du trésor a intégré le rapport sur le non-respect des obligations linguistiques élaboré par l'Office à son Recueil des politiques de gestion au chapitre « Contrôle de la conformité des acquisitions » (réf. : volume 12, chapitre 3, sujet 2, pièce 1). Cette directive a été diffusée à l'ensemble des acheteurs gouvernementaux en décembre 1998.

Dans le même ordre d'idées, les dispositions de la politique gouvernementale portant sur l'interdiction, pour l'Administration, d'attribuer des contrats et des subventions à des entreprises en situation de non-conformité à la Charte de la langue française ont été consignées à toutes les procédures d'appel d'offres gouvernementales. Les fournisseurs du gouvernement sont dorénavant tenus de respecter la règle linguistique d'achat gouvernementale et les conditions du point 22 de la politique sous peine d'être exclus des marchés publics.

Dans le dossier de la micro-informatique, l'offre permanente d'achat du gouvernement a retenu les fabricants offrant le clavier normalisé de type CAN/CSA Z243.200-92 (*Clavier pour le français et l'anglais*) pour les ordinateurs de table et pour les microordinateurs portables. Précisons que la norme de l'Association canadienne de normalisation (CSA), qui intègre celles de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), a été conçue pour établir une seule disposition de clavier convenant à la saisie des caractères tant en français - avec les accents - qu'en anglais.

Afin de respecter l'exigence du point 20 de la politique linguistique gouvernementale qui consiste à veiller au suivi de la règle linguistique d'achat au gouvernement et à faire rapport annuellement à l'Office, il a été convenu, à l'occasion d'une rencontre de concertation entre l'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor, que la Direction des marchés publics des Services gouvernementaux soit l'instance administrative formellement mandatée pour exercer ce rôle.

III.- Plans de services en français dans le domaine de la santé

En septembre 1997, l'Office de la langue française a demandé aux organismes de santé reconnus comme fournissant leurs services à des personnes s'exprimant en majorité dans une autre langue que le français de procéder à une révision de leurs plans de services en français en raison de l'évolution de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux. Au cours de l'exercice 1998-1999, l'Office a poursuivi son travail d'analyse des plans de services et de suivi de leurs applications. Ainsi, 60 des 62 plans de services demandés (97 %) ont été reçus à ce jour et ont été analysés par l'Office : 26 ont fait l'objet d'une demande de renseignements complémentaires et 27 ont été approuvés par les membres de l'Office. Étant donné la bonne collaboration des établissements visés, il est permis de croire que cette démarche pourra être menée à terme au cours de l'exercice 1999-2000.

IV.- Programme de soutien financier de l'État pour l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation

Ce programme, en vigueur depuis 1985-1986, vise à encourager et à subventionner des projets de francisation réalisés par les trois centrales syndicales suivantes :

— la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) ;

— la Confédération des syndicats nationaux (CSN);

— la Centrale des syndicats démocratiques (CSD).

On trouvera à l'annexe II les principales réalisations de ces trois centrales pour l'exercice 1998-1999. Parmi ces réalisations, on peut souligner, entre autres, la publication de bulletins et chroniques linguistiques, des séances d'animation pour la francisation des secteurs prioritaires, la création d'une revue consacrée à la promotion du français.

Ventilation des subventions accordées aux centrales syndicales

	CSD	CSN	FTQ	TOTAL
1990-1991	37 500 $	62 500 $	150 000 $	250 000 $
1991-1992	37 500 $	62 500 $	150 000 $	250 000 $
1992-1993	37 500 $	62 500 $	150 000 $	250 000 $
1993-1994	37 500 $	62 500 $	150 000 $	250 000 $
1994-1995	33 750 $	56 250 $	135 000 $	225 000 $
1995-1996	33 750 $	56 250 $	135 000 $	225 000 $
1996-1997	33 750 $	56 250 $	135 000 $	225 000 $
1997-1998	33 750 $	56 250 $	135 000 $	225 000 $
1998-1999	33 750 $	56 250 $	135 000 $	225 000 $
1999-2000	33 750 $	56 250 $	135 000 $	225 000 $

Quatrième partie
Direction des services linguistiques

L'Office de la langue française est responsable de la définition et de la conduite de la politique québécoise en matière de recherche terminologique et linguistique. Il planifie ses recherches de façon à doter le français des ressources nécessaires pour qu'il devienne la langue effective des communications, du travail, du commerce et des affaires dans l'Administration et dans les entreprises, tout en tenant compte des grands défis que présentent, en cette fin de siècle, l'innovation technologique et la mondialisation. Pour réaliser sa mission, l'Office a fait de sa banque de terminologie le centre nerveux de production, de gestion et de diffusion de la terminologie qu'il désire véhiculer au Québec et dans la francophonie. L'Office souhaite contribuer ainsi au développement du français en tant que langue de communication internationale.

À titre de responsable de la politique québécoise en matière de recherche linguistique et de terminologie, l'Office a mis en place le programme de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques. La Direction des services linguistiques est principalement responsable de ce programme. La direction assume également le Secrétariat général du Réseau international de néologie et de terminologie et la coordination des activités du comité de la politique linguistique de l'Office.

Dans le cadre de son Plan de développement triennal 1998-2001, l'Office s'est donné un nouvel objectif stratégique qui est de faire du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), d'ici 2001, un centre de référence, pour la francophonie, dans un certain nombre de secteurs d'activité dont les technologies de l'information et de la communication, les sciences de la santé, les troncs communs industriel et de gestion et le transport automobile.

Le grand dictionnaire terminologique est la nouvelle appellation commerciale de la Banque de terminologie du Québec (BTQ). C'est un système d'information qui constitue un vaste dictionnaire anglais-français informatisé de plus de 3 000 000 de termes et d'un répertoire de plus de 13 000 références à des ouvrages terminologiques (vocabulaires, lexiques, etc.) dont une des langues est le français. *Le français au bureau*, la publication la plus vendue de l'Office, est le troisième volet de ce grand ensemble terminolinguistique.

Pour assurer la réalisation de cet objectif stratégique, la direction a déployé un ensemble d'objectifs et d'activités qui touchent tous les aspects de la production, de la diffusion et de l'assistance linguistiques et terminologiques.

I. Production linguistique et terminologique

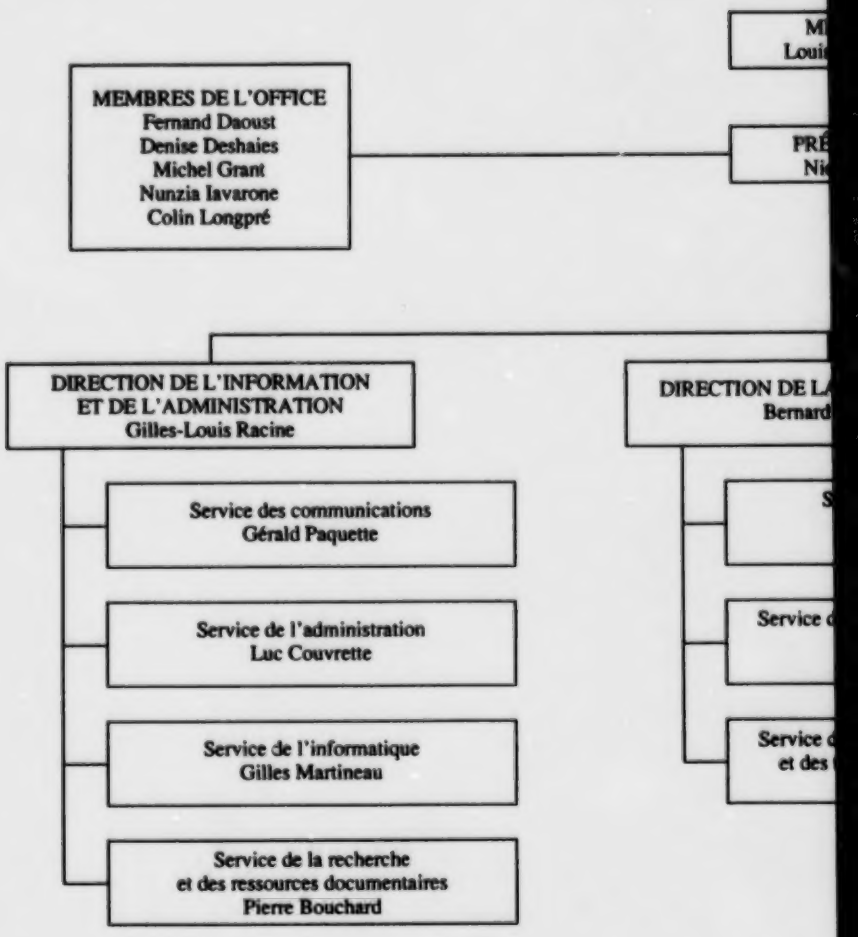
La production linguistique et terminologique reflète un volet de la stratégie d'intervention linguistique retenue depuis les années 70 par l'Office, adaptée tout récemment à la problématique de la mondialisation et de la production massive de nouvelles technologies. L'instrumentation linguistique et terminologique est considérée comme une assistance indispensable à la francisation des milieux de travail, à la promotion de l'usage et de la qualité du français. Pour conserver, consolider et développer sa position comme langue commune et langue de convergence au Québec et, dans une certaine mesure, comme langue d'échanges internationaux, la langue française doit pouvoir évoluer et exprimer toutes les notions et toutes les réalités contemporaines.

Deux objectifs opérationnels touchant la production et la diffusion terminologiques doivent être atteints dans le cadre du plan triennal. Le premier s'énonce comme suit : « Produire juste à temps des terminologies de qualité, adaptées socialement et culturellement aux contextes de travail auxquels elles sont destinées. »

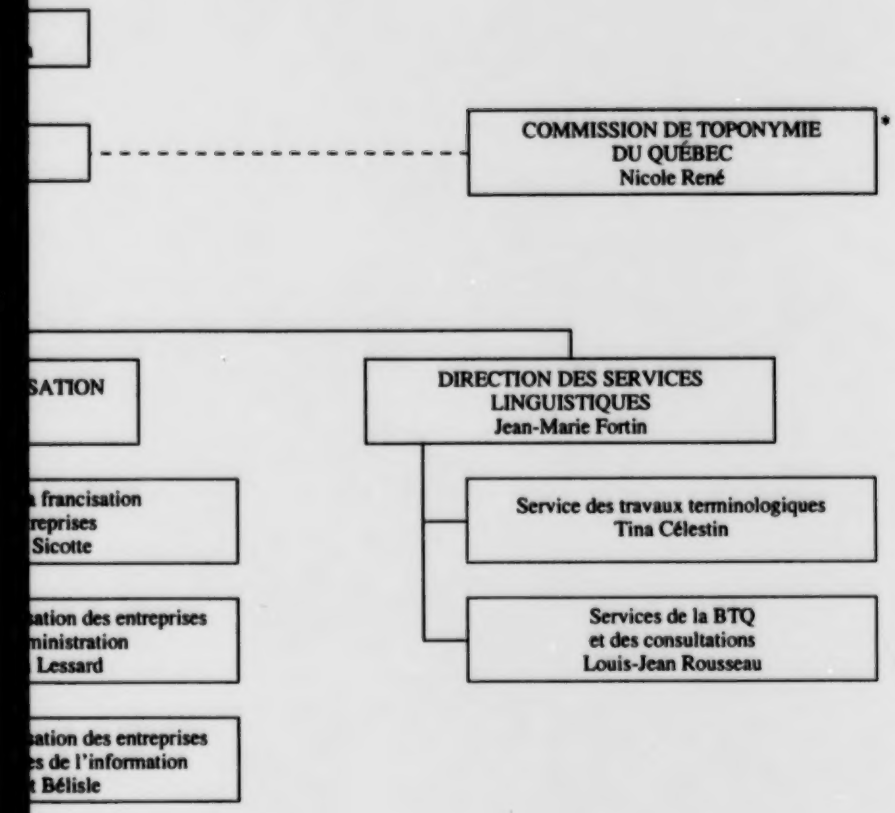
A. Système d'information de gestion

Pour atteindre cet objectif, la Direction des services linguistiques a posé les jalons d'un système d'information de gestion intégrant la rétroaction du public utilisateur et les besoins des clientèles cibles afin d'adapter son offre (contenu, présentation, tarification, gamme de produits). Ainsi, au 31 mars 1999, 416 messages ont été reçus à la suite d'une consultation du GDT sur le Web, 300 de ces messages correspondant à une véritable réponse nulle, les autres relevant d'une mauvaise stratégie de consultation. Cette activité devrait se poursuivre en 1999-2000 par une enquête sur la satisfaction des personnes qui consultent le GDT et sur leurs besoins. Elle s'adresse plus spécifiquement à ceux et celles qui se servent du cédérom.

1. Organigramme de l'Office de la langue française



* Rattachée administrativement


COMMISSION DE TOPONYMIE
DU QUÉBEC
Nicole René
*
SATION
francisation
reprises
Sicotte
ation des entreprises
ministration
Lessard
ation des entreprises
es de l'information
t Bélisle
DIRECTION DES SERVICES
LINGUISTIQUES
Jean-Marie Fortin
Service des travaux terminologiques
Tina Célestin
Services de la BTQ
et des consultations
Louis-Jean Rousseau

Mars 1998

B. Priorité aux technologies de l'information

La Direction des services linguistiques a orienté prioritairement le développement du GDT vers les technologies de l'information et des communications, qui constituent un nouveau tronc commun en pleine expansion. Cet objectif a été atteint par l'affectation de plusieurs terminologues à cette activité. Ainsi, plus de 40 % des terminologues affectés à la production du GDT travaillent dans les technologies de l'information et les deux tiers du budget de fonctionnement ont été attribués à ce secteur d'activité.

C. Veille technologique dans les secteurs de pointe

Une veille technologique a été instaurée dans les secteurs de pointe et plus particulièrement dans les technologies de l'information. Les données fournies par les veilleurs spécialisés (Crim-Dtech, Céfrio-SISTech, Céveil, Gartner Group, VDL2) ont servi à déterminer les secteurs à investir pour la veille terminologique en 1999-2001.

D. Mise en œuvre de stratégies pour le développement du *Grand dictionnaire terminologique*

Bien que bénéficiant de données de rétroinformation encore minces, la Direction des services linguistiques a établi des éléments de stratégie particuliers pour le développement du GDT en fonction des caractéristiques et des lacunes observées dans chaque secteur. Ainsi, dans les secteurs des technologies de l'information et de la santé, l'accent a été mis sur la veille néologique et terminologique et un programme de mise à jour du fonds terminologique du GDT agit comme complément.

Dans les secteurs du tronc commun industriel et de gestion, ainsi que dans celui de l'industrie automobile, l'accent a été mis sur la mise à jour du fonds.

D'avril 1998 à mars 1999, les sous-domaines suivants des technologies de l'information ont fait l'objet de travaux de la direction : télécommunications, informatique décisionnelle, Internet, micro-informatique de base, réseautique de base.

Technologies de l'information

Prévision	Réalisation
2400 nouvelles fiches	3494 nouvelles fiches

Santé

Les sous-domaines suivants ont été traités : génétique, technologie médicale, douleur, médecine générale, gestion des soins de santé, pharmacologie, immunologie, chirurgie.

Prévision	Réalisation
1460 nouvelles fiches	1245 nouvelles fiches

Industrie

Les sous-domaines suivants ont été traités : électricité, électronique, géologie, minéralogie, flexographie, manutention, robotique industrielle.

Prévision	Réalisation
4500 nouvelles fiches	6112 nouvelles fiches

Transport automobile

Les sous-domaines suivants ont été traités : sécurité automobile, entretien/réparation, transmission, moteur.

Prévision	Réalisation
450 nouvelles fiches	723 nouvelles fiches

Gestion

Les sous-domaines suivants ont fait l'objet de traitement : gestion, publicité, commerce, finance, comptabilité, travail.

Prévision	Réalisation
240 nouvelles fiches	446 nouvelles fiches

E. Révision de la méthodologie de travail et de politiques linguistiques

Au cours de l'année, la Direction des services linguistiques devait procéder à la révision de la méthodologie de travail en fonction des orientations et de la politique éditoriale approuvées par l'Office en mai 1998 et ainsi mettre à jour les politiques terminolinguistiques de l'Office sur l'emprunt, les critères d'officialisation et les rectifications de l'orthographe.

En matière de méthodologie de travail, l'ensemble des consignes de travail ont été revues. Un document final est en voie de rédaction. L'implantation se fera au cours des deux premiers trimestres de 1999-2000.

Un rapport sur les critères d'officialisation a été préparé en juillet 1998. Un document de travail touchant la révision du processus d'officialisation a été préparé en octobre 1998. Enfin, une décision a été prise sur le traitement des avis officiels dans *Le grand dictionnaire terminologique* en décembre 1998.

L'objectif consistant à terminer la révision de la Politique sur l'emprunt pour la fin de mars 1999 n'a pas pu être mené à terme. Un nouveau document de travail a été soumis pour commentaires aux membres du groupe de travail au début de mars 1999 et de nombreuses suggestions sont en voie d'intégration. La direction s'est fixé comme date ultime de fin des travaux à la fin juin 1999.

Enfin, pour ce qui concerne les rectifications de l'orthographe, la direction a mis à jour, en novembre 1998, un document qui présente l'état de la situation et la position de l'Office de la langue française en matière d'orthographe.

F. Développement de pages terminologiques dans Internet

Le développement et l'exploitation de pages Web consacrées à la consultation du public utilisateur du GDT, d'informateurs et de producteurs organisés en réseau, ainsi qu'à des échanges avec eux, est un des moyens choisis par la direction pour mieux adapter la terminologie véhiculée par l'Office aux contextes de travail et pour créer des liens avec le public utilisateur. Les pages Web et le système de gestion des informations échangées entre les terminologues et les personnes qui collaborent avec l'Office ont été établis en janvier 1999 et ils ont été rattachés au site public de l'Office en mars 1999.

G. Participation aux activités de normalisation et de coopération sur le plan international

La Direction des services linguistiques s'est donné comme objectif de structurer et d'assurer sa participation à des groupes d'harmonisation et de normalisation terminologiques à l'échelle canadienne et internationale.

Ainsi, la direction a participé à des activités terminologiques de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) dans les technologies de l'information (sous-comité 1 du Comité ISO/CEI/JTC1) jusqu'à sa dissolution en février 1999, et 120 avis de terminologie ont été donnés. La direction a aussi étudié la possibilité d'assumer la présidence ou le secrétariat de ce comité, mais le projet n'a pas abouti; toutefois, elle assume la présidence du Comité ISO TC37 depuis août 1998.

De plus, la Direction des services linguistiques a participé à quatre commissions de terminologie françaises (informatique et composants électroniques, télécommunications, transport, gestion) ainsi qu'à la Commission générale, auxquelles elle a donné 100 avis de terminologie.

Enfin, en association avec le Réseau international de néologie et de terminologie, la direction a participé à la conception et à l'élaboration de deux banques virtuelles de textes en robotique industrielle et en imagerie médicale, qui ont été exploitées dans des projets de veille terminologique. Elle a également fait réaliser un système permettant d'inventorier et de diffuser les ressources disponibles dans Internet et elle a publié l'*Inventaire des travaux de terminologie récents* (1994-1997), à la fois en édition imprimée et en édition électronique sur le Web.

H. Création de banques virtuelles de textes

La Direction des services linguistiques devait procéder à la création et à l'exploitation de banques virtuelles de textes, de concert avec des partenaires inforoutiers dans les secteurs prioritaires, afin de faciliter la veille néologique et terminologique. Elle devait aussi inventorier les projets d'exploitation de données textuelles à l'aide de différents outils de recherche et d'analyse et, enfin, évaluer l'utilisation possible de telles banques et de tels outils à des fins de veille terminologique en complémentarité avec des outils d'aide au dépouillement terminologique.

Ainsi, deux banques virtuelles de textes ont été constituées en imagerie médicale (santé) et en robotique industrielle (tronc commun industriel), d'où ont été tirées approximativement 1000 fiches contextuelles qui serviront ultérieurement à l'élaboration et à la mise à jour de fiches bilingues suivant les normes de la politique éditoriale du *Grand dictionnaire terminologique*. Enfin, plus d'une centaine d'attestations néologiques ont été mises à la disposition de Balnéo, la banque de matériaux néologiques du Réseau international de néologie et de terminologie. Cependant, les autres étapes du projet n'ont pu être franchies au cours de l'année budgétaire. Elles devraient être réalisées en 1999-2000 dans le cadre de la coopération franco-québécoise.

II. Diffusion et assistance linguistiques et terminologiques

Le second objectif opérationnel relié principalement à la diffusion terminologique s'énonce comme suit : « Rendre accessible le contenu actuel et futur du GDT à des nouveaux segments de clientèles, tels les milieux de la communication et de l'écrit. » Les activités décrites ci-dessous ont été structurées dans cette perspective.

A. Mise à jour du fonds du *Grand dictionnaire terminologique*

L'accessibilité au contenu du GDT repose dans une large mesure sur l'élimination des occurrences multiples, de sorte que toutes les données se rapportant à une notion soient rassemblées sur une seule fiche, dite uninotionnelle.

Les secteurs suivants ont fait l'objet de mises à jour de la part des terminologues :

Technologies de l'information

Prévision	Réalisation
7500 fiches mises à jour	5954 fiches mises à jour*

Santé

Prévision	Réalisation
2500 fiches mises à jour	3060 fiches mises à jour

Industrie

Prévision	Réalisation
6200 fiches mises à jour	3992 fiches mises à jour

Tronc commun industriel

Prévision	Réalisation
1000 fiches mises à jour	1315 fiches mises à jour

Transport automobile

Prévision	Réalisation
4400 fiches mises à jour	4076 fiches mises à jour

* Ce nombre correspond au nombre de fiches analysées

B. Révision de la présentation des données

La présentation des données dans l'édition 1999 du *Grand dictionnaire terminologique* a été revue en partie afin de traduire les qualités qui constituent l'image de marque du GDT : l'accessibilité, la convivialité, la lisibilité, l'actualité, la fiabilité, l'interaction avec le public utilisateur. C'est dans cette perspective que des modifications ont été apportées aux données et au système de recherche pour l'édition 1999 du GDT (nouvelle identification de certaines données, suppression de données codifiées, mention des fichiers de provenance, nouvelle décodification des sources, index dynamique, ajout de nouveaux éléments au GDT dans Internet, etc.). Les mises à jour dans Internet étant faites mensuellement, cela contribue à assurer une très bonne actualité des données.

C. Diffusion gratuite du *Grand dictionnaire terminologique* dans Internet

En réponse à une demande du gouvernement, un mémoire a été préparé pour présenter un projet d'accès gratuit au GDT dans Internet pour certaines clientèles cibles. Différentes hypothèses de gratuité ont été examinées dans le mémoire rédigé à l'intention de la ministre. Un budget d'environ 100 000 $ a été sollicité pour ce projet. Les clientèles cibles retenues sont les utilisateurs des bibliothèques générales des universités québécoises, le personnel enseignant et les élèves des collèges d'enseignement professionnel offrant une formation dans le secteur des technologies de l'information et les usagers et usagères de 30 % des bibliothèques publiques ayant un accès à Internet. Dans le même contexte, il est également prévu de faire des démarches auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour l'inviter à diffuser le GDT dans l'intranet de l'Administration.

Un autre programme de diffusion gratuite du GDT a été élaboré dans le cadre d'un partenariat entre l'Office et l'Agence universitaire de la Francophonie. Ainsi, les départements des universités membres de l'Agence, de même que les bibliothèques universitaires, peuvent s'abonner, depuis la fin février 1999, à des forfaits allant de 400 à 5000 recherches. De plus, les centres et points SYFED-REFER (SYFED : Système francophone d'édition et de diffusion, destiné au personnel enseignant, aux chercheuses et chercheurs, ainsi qu'aux élèves des pays de la francophonie. REFER : Réseau électronique francophone d'information, destiné aux membres de la communauté scientifique), principalement situés dans les pays du Sud, peuvent consulter le GDT sur cédérom et, accessoirement, pour un certain nombre d'entre eux, dans Internet. C'est le Fonds francophone des inforoutes ainsi que le Fonds de l'autoroute de l'information et du multimédia du Québec qui financent à part égale la diffusion gratuite du GDT. Au cours de 1998-1999, 79 centres universitaires de la Francophonie, principalement dans les pays du Sud, ont pu ainsi s'abonner gratuitement au GDT.

D. Commercialisation du *Grand dictionnaire terminologique*

Le grand dictionnaire terminologique est commercialisé sur cédérom et dans Internet par une entreprise privée, CEDROM-SNi, depuis l'entente intervenue en mai 1997 entre cette entreprise et l'Office. Dans le cadre de cette entente, l'Office fournit les données terminologiques et CEDROM-SNi assure la production, le soutien technique et la commercialisation du GDT sans limite de territoire. Toutefois, les ventes sont principalement réalisées au Québec, au Canada et en Europe, auprès d'entreprises, d'organismes nationaux et internationaux, de cabinets de traduction, dans lesquels travaillent les spécialistes de la langue. Les personnes qui s'en servent à l'occasion (notamment dans les milieux de la communication et de l'écrit) ont tendance à prendre des abonnements

dans Internet où le client a accès à des forfaits de 100 à 5000 recherches.

Voici le tableau des ventes du GDT sur cédérom et dans Internet des éditions de 1998 et de 1999 par année budgétaire :

Version 1998

CÉDÉROM :	1997-1998	395	
	1998-1999	540	
		Total :	935

Version 1999

CÉDÉROM :	1998-1999	451	
INTERNET :	1997-1998	170	
	1998-1999	297	
		Total :	918

E. Assistance linguistique et terminologique

L'assistance linguistique et terminologique centrée sur la diffusion et l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* constitue un autre moyen important de diffusion. Ce service est offert sous deux formes : les consultations tarifées et le Téléphone linguistique. Il vise notamment à donner un accès personnalisé au GDT et aux autres ressources linguistiques de l'Office moyennant une tarification de 5 $ l'appel, par l'intermédiaire des terminologues de l'Office, et à donner un accès gratuit jour et nuit par télécopie à un répertoire de questions linguistiques, qu'elles soient d'ordre terminologique ou de langue générale.

1.- Consultations tarifées

En 1998-1999, l'Office avait prévu répondre à 11 000 appels correspondant à un nombre similaire de questions. Il a préparé son offre de service en conséquence et il a établi des indicateurs, notamment quant à la durée des appels (10 minutes par appel) et des recherches pour des questions sans réponse dans le GDT (2 h), et il s'est assuré que ces recherches donneraient lieu à l'enrichissement et à la mise à jour du GDT.

Les objectifs des consultations tarifées ont été globalement atteints même si le nombre d'appels reçus (7119) est moins élevé que prévu. Le tableau suivant sur les indicateurs en témoigne :

Indicateurs	Prévisions	Réalisations
Nombre d'appels	11 000	7 119
Nombre de consultations données	11 000	11 852
Nombre d'appels d'une durée de 10 minutes	8 800 (± 80 %)	5 170 (71 %)
Nombre de recherches d'une durée de 2 heures	71 (100 %)	8 (94,5 %)
Nombre de nouvelles fiches consignées dans le GDT	300	248
Nombre de fiches mises à jour	1 000	717

Le service des consultations est actuellement tout à fait accessible aux personnes en situation de travail dans la mesure où près de 60 % des 7119 appels reçus (représentant 11 852 questions) proviennent des entreprises, près de 15 % de l'Administration et près de 15 % des membres des professions langagières, dont la plupart sont au service de l'entreprise québécoise ou de l'Administration. Il faut noter cependant que de nombreux ministères et organismes de l'Administration n'autorisent pas leur personnel à recourir au service des consultations tarifées, ce qui diminue la part relative de l'Administration dans l'utilisation du service. Par ailleurs, l'Office ne reçoit pratiquement plus de plaintes sur l'accessibilité du service, mais la tarification, qui semble maintenant bien acceptée par le public, constitue néanmoins un aspect irritant pour certaines personnes.

2.- Téléphone linguistique

L'Office s'est fixé deux objectifs en ce qui concerne le Téléphone linguistique, soit de répondre à 75 000 appels provenant de tout le territoire québécois et d'enrichir le répertoire des enregistrements de 20 nouveaux sujets. Dans les faits, ce service d'information linguistique automatisé a permis de répondre à 43 960 appels. L'écart observé entre la prévision et la réalisation peut s'expliquer par une promotion et une diffusion insuffisantes du répertoire des sujets traités par le Téléphone linguistique.

Par ailleurs, le répertoire du Téléphone linguistique a été enrichi de 20 nouveaux sujets, ce qui porte leur nombre à 200. La popularité de ce service ne se dément pas, et afin d'en élargir la diffusion, une version des textes adaptée pour l'écrit est également diffusée dans Internet pour lequel il n'existe pas encore de système de rétro-information.

F. Produits terminologiques

Plusieurs produits terminologiques (lexiques, affiches, chroniques, sous-ensembles terminologiques) résultant d'extractions du *Grand dictionnaire terminologique* ont été publiés et diffusés en édition imprimée ou en édition électronique :

Lexique illustré des luminaires ;

Lexique de la palettisation ;

La rectifieuse plane (affiche) ;

Chroniques sur les technologies de l'information publiées dans le quotidien *La Presse* ;

« Le Signet » : comprend quelque 6000 fiches de terminologie sur les technologies de l'information ainsi que des rubriques telles que «Terminologie d'Internet », « Le bogue de l'an 2000 », « La terminologie en image » (l'unité de disque dur, le clavier, l'imprimante laser, le microordinateur, la disquette).

Enfin, la Direction des services linguistiques a participé à l'élaboration de l'édition du *Petit Larousse* de l'an 2000 en définissant des orientations et des critères généraux pour choisir les québécismes et en mettant à jour une liste de plus de 250 québécismes.

Cinquième partie
Direction de l'information et de l'administration

I. Service des communications

A. La Francofête, du 13 au 21 mars 1999

La troisième Francofête - Semaine du français et de la francophonie - s'est déroulée du 13 au 21 mars 1999. Cet ensemble de manifestations liées à la promotion de la langue française et de la francophonie offrait un programme diversifié qui a fait ressortir le plaisir et la volonté de la population québécoise de vivre en français.

La Francofête est l'occasion de mettre en lumière les forces de la langue française et les réalisations de personnes (notamment les travailleurs et travailleuses), d'entreprises, d'organismes et de groupes divers. Pour ce faire, l'Office est appuyé par de nombreux partenaires et commanditaires. En 1999, parmi les premiers, on relève entre autres plusieurs ministères et organismes de l'Administration provinciale, les Villes de Québec, de Trois-Rivières et de Dinant (Belgique), le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec, l'Union des Artistes, la Chambre de commerce du Québec, la Table de concertation de la francophonie, Télé-Québec, TV5 international et le Publicité-Club de Montréal. Chez les seconds, on compte notamment Hydro-Québec, Bell, Sympatico, IBM, Radio énergie, *La Presse*, La Baie et Zellers.

Parmi les nombreuses activités de cette semaine, mentionnons la remise des Mérites du français, celle des prix Jacques-Bouchard, le marathon de l'écriture, l'exposition thématique au complexe Desjardins, à Monréal, l'émission spéciale de télévision; le cahier thématique; l'opération scolaire à la grandeur du Québec et l'échange international entre Trois-Rivières, au Québec, et Dinant, en Belgique, chacune étant désignée « Ville des mots » en 1999.

Les organisateurs de la Francofête ont porté une attention particulière à la francisation des technologies de l'information. Les Mérites du français dans les technologies de l'information, la chasse au trésor virtuelle, le lancement de sites d'entreprises et un colloque virtuel en duplex entre Paris et Montréal étaient au nombre des activités inscrites au programme de la Francofête.

Un cahier thématique distribué partout au Québec

Le cahier thématique de 40 pages de la Francofête a été encarté dans plus de 700 000 exemplaires de sept grands quotidiens, soit *La Presse*, *Le Soleil*, *Le Quotidien*, *Le Nouvelliste*, *La Voix de l'Est* et *La Tribune*, au Québec, ainsi que *Le Droit*, d'Ottawa. On y trouvait le programme complet de la manifestation et on pouvait y lire des entrevues, dont une avec Pascale Bussières, porte-parole de cette année, des articles sur certaines activités très prisées, dont la dictée des aînés et le Marathon d'écriture intercollégial, sur le français dans les entreprises et la publicité, sur les jeunes Inuits inscrits à l'école de langue française, ainsi que sur l'expérience vécue par de nouveaux Québécois et Québécoises en milieu francophone.

Le spectacle de la Francofête animé par Luck Mervil

Pour une deuxième année, la Francofête a présenté, sur les ondes de Télé-Québec, de TV5 international et de la radio du réseau Radio énergie, un spectacle regroupant des artistes de la francophonie. Cette manifestation musicale de 90 minutes, diffusée une première fois le samedi 20 mars, à 19 h 30, a été une belle occasion de voir des artistes d'ici et d'ailleurs réunis sur une même scène pour célébrer, en musique et en chansons, la langue française. Le spectacle a été repris le dimanche 21 mars sur le réseau international de TV5, qui dessert 85 millions de foyers sur les cinq continents.

Les prix Jacques-Bouchard 1999

La deuxième remise des prix Jacques-Bouchard visant à reconnaître l'excellence en français dans la publicité a eu lieu au Spectrum de Montréal, le 17 mars. À cette occasion, un débat thématique s'est déroulé sur le thème « La pub, moteur de l'évolution linguistique ? ». De plus, le site Internet (*www.prixjacques-bouchard.qc.ca*) consacré aux prix y a été inauguré en présence des 600 invités. Cette journée était organisée en partenariat avec 32 commanditaires et le Publicité-Club de Montréal.

Un volet international bien orchestré

La Francofête est avant tout le rassemblement des activités québécoises destinées à faire la promotion du français. La Francofête 1999 offrait également un volet international qui a permis d'obtenir une plus grande visibilité, entre autres chez les partenaires de la Suisse romande, de la Communauté française de Belgique et de la France. Cette année, des efforts importants ont été consacrés à l'organisation d'activités d'envergure internationale. La chasse au trésor virtuelle, qui était en ligne à partir du 10 mars à midi, a connu un bon succès à sa première année : près de 1200 personnes y ont participé. La chasse, accessible à toutes et tous les internautes de la planète, les invitait à résoudre des énigmes dans une trentaine de sites francophones.

Comme la francisation et le développement des technologies de l'information revêtent une importance grandissante, un colloque virtuel en duplex entre Paris et Montréal a été organisé. C'est sur le thème « Les médias et Internet : une évolution débridée ? » qu'ont eu lieu les échanges entre la centaine de personnes rassemblées à l'hôtel Wyndham de Montréal et dans les studios de France-Télécom à Paris. Les internautes pouvaient également suivre le débat en Real Audio.

Un premier site officiel de la Francofête : www.francofete.sympatico.ca

Pour ajouter au rayonnement de la manifestation, un site Internet entièrement dédié aux activités de la Francofête était en ligne dès le 10 mars 1999. Officiellement présenté lors de la conférence de presse lançant les activités de la semaine, le site offrait toute une gamme de renseignements. Ceux-ci portaient notamment sur les Mérites du français, les prix Jacques-Bouchard 1999, le concours de la chasse au trésor virtuelle, le programme détaillé de la Francofête et le programme de la « Ville des mots 1999 ». On y trouvait également des jeux linguistiques, les textes du cahier thématique de la Francofête et du dépliant promotionnel, ainsi que d'autres renseignements d'intérêt. Les pages du site ont été ouvertes à 120 000 occasions.

Le partenariat, un gage de succès

La Francofête 1999 a donc été un succès : l'apport de nombreux partenaires publics et privés, surtout du Québec mais aussi d'autres pays de la francophonie, y a largement contribué. Il faut également noter l'intérêt grandissant des commanditaires, que ce soit sous forme de participation financière ou de services offerts. L'Office de la langue française crée, grâce à la Francofête, de multiples occasions de faire valoir le français dans tous les domaines d'activité. Que ce soit au travail, en éducation, dans la culture ou tout simplement dans le quotidien de la population québécoise, chacun et chacune trouve, à l'intérieur de cette manifestation, toutes les occasions pour montrer son attachement à la langue française. Dans ce but, l'Office a produit et distribué 20 500 affiches, 19 800 dépliants, 300 t-shirts et 15 000 cahiers de jeux linguistiques.

Enfin, la porte-parole 1999, M^me^ Pascale Bussières, a été sollicitée pour plusieurs entrevues, auxquelles elle s'est prêtée de bonne grâce, tout particulièrement à la télévision, ce qui a permis de faire la promotion de la Francofête auprès d'un large public.

B. Dictée des Amériques

L'Office de la langue française a participé à la préparation de la Dictée des Amériques 1998, donnée par Marie-Claire Blais, qui a eu lieu le 18 avril à l'hôtel de ville de Montréal, et il a en assumé la correction. Au cours de l'année, l'Office a apporté un soutien linguistique à l'organisation de la Dictée des Amériques 1999, dont le texte a été composé par Marie Laberge. C'est la présidente de l'Office, M^me^ Nicole René, qui présidait le jury de la Dictée à chaque occasion.

C. Renseignements et accueil

Afin d'informer adéquatement le public sur la Charte de la langue française, l'Office offre aux entreprises et au grand public un service de renseignements téléphoniques sur la Charte. Les demandes sont traitées par le Service des communications, à Montréal, et les bureaux de l'Office dans les autres régions du Québec. En 1998-1999, plus de 4300 demandes, dont près de 1000 en région, ont été traitées. Ces appels venaient en presque totalité de Montréal, du Québec, du Canada et des États-Unis.

D. Publications

Les publications de l'Office se partagent en deux catégories : les coéditions avec Les Publications du Québec et les éditions réalisées par l'Office. Au cours de l'exercice 1998-1999, dans la catégorie des produits commercialisés par Les Publications du Québec on trouvait, entre autres, le *Lexique de la palettisation* (juin 1998) et le *Lexique illustré des luminaires* (septembre 1998).

Dans la seconde catégorie, l'Office a produit - c'est-à-dire qu'il en a réalisé les travaux d'éditique, de conception graphique et d'impression - les 19 800 dépliants et 20 500 affiches de la Francofête, quelque 40 000 autres imprimés, dont les formulaires des Mérites du français au travail et des prix Jacques-Bouchard, ainsi que des outils d'implantation, soit

deux affiches et deux micro-lexiques portant sur la rectifieuse plane et la presse plieuse hydraulique.

Réalisée à l'Office, *Infolangue*, revue trimestrielle d'information sur la langue française destinée au grand public, est éditée par Publicor, division de Quebecor. Vendue en kiosque et en librairie, elle compte près de 6000 abonnées et abonnés. Au cours de l'année, quatre numéros ont été publiés, soit le volume 2, n° 3 (« Voyage en francophonie »), le volume 2, n° 4 (« Les jeunes et la langue »), le volume 3, n° 1 (« Le défi du français dans les sports ») et le volume 3, n° 2 (« Nos nouveaux concitoyens »).

De plus, l'Office a réalisé quatre numéros du périodique spécialisé *Terminogramme*, édité par Les Publications du Québec, soit les numéros 86 (printemps-été 1998), 87-88 (hors série automne) et 89 (mai 1999).

E. Site Internet de l'Office

Le site (*www.olf.gouv.qc.ca*) vise à renseigner le public sur la législation linguistique et les activités de l'Office qui en découlent. On y trouve notamment l'organigramme de l'Office, la liste de ses membres, l'énoncé de sa mission, ses rapports annuels, des extraits de certains vocabulaires, de même que des repères historiques rappelant des moments importants depuis la création de l'Office.

La section « La Charte de la langue française » offre au public le texte complet de la Charte et de ses règlements. Certains aspects touchant le langue du commerce et des affaires, la langue du travail et la francisation des entreprises font l'objet de sous-sections particulières.

Une autre section présente les ressources linguistiques de l'Office. On y trouve des renseignements sur les services d'assistance linguistique et terminologique, notamment les consultations personnalisées par téléphone et le Téléphone linguistique, ainsi que la liste des principaux chantiers terminologiques et des termes à l'étude, sur lesquels le public est appelé à formuler des commentaires. Cette section permet également de consulter gratuitement les fiches de la terminologie d'Internet et du bogue de l'an 2000, de même que l'ensemble des avis terminologiques et linguistiques de l'Office de la langue française. Une « foire aux questions » linguistiques et terminologiques complète cette section.

Une section est également consacrée au français dans les technologies de l'information. Elle vise à renseigner le public sur les outils disponibles pour travailler en français en informatique et sur l'inforoute, de même que sur divers organismes du domaine des industries de la langue. De plus, cette section donne accès à deux bases de données que le public peut interroger librement : la première, baptisée « Le Signet », réunit quelque 6000 fiches terminologiques bilingues dans le domaine des technologies de l'information ; la seconde, qui a pour nom « PIF » (produits informatiques en français), recense plusieurs centaines de produits informatiques qui sont offerts en version française, au Québec. Enfin, cette section présente les rapports d'évaluation technolinguistique de divers produits informatiques offerts au Québec, dans le but de faire connaître les produits qui répondent le mieux aux exigences de la langue française.

La section consacrée à la situation de la langue française au Québec en présente un bilan détaillé, avec tableaux et graphiques, de même que des indicateurs linguistiques.

Une dernière section présente les publications de l'Office, notamment les lexiques et les vocabulaires, avec un lien vers le site des Publications du Québec à partir duquel le public peut les commander, ainsi que les revues *Infolangue* et *Terminogramme*.

Le site Internet de l'Office de la langue française sert également de véhicule de promotion à diverses activités et campagnes d'information de l'Office. Ainsi, au cours de l'exercice 1998-1999, on y a diffusé 21 communiqués de presse, publié les renseignements concernant le programme d'aide financière aux entreprises employant de 10 à 49 personnes, fait la promotion des Mérites du français, des prix Jacques-Bouchard (pour la qualité du français dans la publicité) et de la Francofête. On y a publié également le rapport complet des activités de 1997-1998.

Enfin, parallèlement aux activités de mise à jour et d'enrichissement du site, on a entrepris, au cours de l'exercice, une refonte complète de la structure et de la présentation visuelle du site. Le lancement du « nouveau » site, qui dispose maintenant d'un moteur de recherche, a été effectué en mars 1999, pendant la Francofête.

II. Service de l'administration

Le Service de l'administration assure la gestion des ressources humaines, financières et matérielles de l'Office de la langue française, de la Commission de toponymie du Québec et de la Commission de protection de la langue française.

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, l'Office a dépensé 210 267 $ pour la formation de son personnel en 1998, dépassant ainsi d'un peu plus de 100 % l'exigence selon laquelle il faut consacrer 1 % de la masse salariale à la formation du personnel, exigence formulée par la Loi favorisant le développement de la formation professionnelle. Un sous-comité du Comité ministériel sur l'organisation

du travail a élaboré une politique relative au développement des personnes qui a été mise en œuvre après l'approbation de la direction. De plus, un plan de formation à l'intention du personnel d'encadrement a été élaboré et mis en œuvre. Un sous-comité du comité de direction a élaboré un programme de perfectionnement en français écrit à l'intention du personnel de l'Office en vue du rafraîchissement des connaissances dans ce domaine.

Les services d'une consultante ont été retenus en vue de conseiller l'Office dans l'établissement de profils de compétence pour ses principaux emplois et un cadre de référence a été établi à cette fin.

Les travaux relatifs à la révision de la classification des emplois ont été amorcés et l'Office a soumis des recommandations au Conseil du trésor en ce qui a trait à la répartition des emplois à l'intérieur des familles d'emploi. L'Office a également procédé à la révision de ses emplois de niveau plus élevé.

Le Service de l'administration a tenu un concours de recrutement pour combler un poste d'agent d'information, concours ayant attiré 575 candidats et candidates. Dans le domaine de la dotation des emplois, une Directive relative aux appels de candidatures dans les cas de remplacement temporaire et de désignation provisoire a également été élaborée et mise en application.

La démarche d'amélioration continue des processus entreprise en 1997 s'est poursuivie et chaque unité administrative a fait l'analyse d'un processus de façon à en simplifier l'application.

Le comité de santé et de sécurité de l'Office à Montréal a été très actif en élaborant notamment de nouvelles mesures d'urgence et de sécurité pour faire suite au déménagement des bureaux de l'Office.

En ce qui a trait au Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail, 49 personnes y ont adhéré, à différentes périodes, ce qui a permis d'économiser 158 987 $ dans la masse salariale. Les membres du Comité ministériel sur l'organisation du travail ont précisé les critères d'adhésion au régime.

La campagne Centraide 1998 a connu un éclatant succès, l'Office obtenant la mention Platine qui constitue la plus haute distinction.

Le tableau qui suit illustre la répartition de l'effectif de l'Office par direction et par catégorie d'emploi au 31 mars 1999. Aucune compression de personnel n'a eu lieu en 1998-1999.

EFFECTIF PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 1999

Direction	Hors cadre	Cadres	Personnel professionnel	Personnel technique et assimilé	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente	1	1	2			
Direction de la francisation	4	61	2	19*	86	
Direction des services linguistiques	3	31	3	5	42	
Direction de l'information et de l'administration	3	31	22	14	70	
TOTAL	**1**	**10**	**123**	**28**	**38**	**200**

* dont 5 postes à temps partiel

Dans le domaine des ressources financières, les recommandations du Contrôleur des finances ont été mises en application comme suite à la vérification des systèmes de dépenses de fonctionnement et de capital. Le Service de l'administration a notamment préparé le transfert des opérations financières de la Commission de toponymie à l'Office de la langue française en élaborant une procédure précisant le mode de fonctionnement des deux organismes à cette fin.

Le Service de l'administration a continué d'assurer le soutien en matière de gestion financière à la Commission de protection de la langue française en consolidant les mécanismes budgétaires mis en place par la création de cet organisme. Il a de plus assumé la gestion budgétaire de la Francofête notamment par la gestion du compte à fin déterminée utilisé pour les sommes reçues des commanditaires.

Enfin, l'Office a raffermi ses mécanismes de contrôle budgétaire lui permettant de terminer l'année avec un surplus de 0,47 % de son budget, abstraction faite des crédits de loyer de la Société immobilière du Québec annoncés une journée avant la fin de l'année budgétaire.

Le tableau qui suit fait état du budget et des dépenses pour l'année 1998-1999. Le budget, y compris celui de la Commission de toponymie, est passé de 16 882 100 $ au 1er avril 1997 à 15 460 900 $ au 1er avril 1998.

Office de la langue française
Rapport annuel 1998-1999

Erratum

Remplacer le tableau de la page 38 par celui-ci.

EFFECTIF PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 1999

Direction	Hors cadre	Cadres	Personnel professionnel	Personnel technique et assimilé	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente	1			1		2
Direction de la francisation		4	61	2	19*	86
Direction des services linguistiques		3	31	3	5	42
Direction de l'information et de l'administration		3	31	22	14	70
TOTAL	1	10	123	28	38	200

*dont 5 postes à temps partiel

En ce qui a trait à la gestion des ressources matérielles, la principale activité a consisté à réaliser le déménagement des bureaux montréalais de l'Office dans l'immeuble situé au 125, rue Sherbrooke Ouest. Le Service de l'administration a procédé à la planification et à l'aménagement des locaux en collaboration avec la Société immobilière du Québec. Compte tenu que l'immeuble a fait l'objet d'une rénovation majeure, de nombreux correctifs ont dû être apportés, nécessitant plusieurs interventions de l'Office avant et après le déménagement.

Le Service de l'administration a également effectué un réaménagement de l'entrepôt de Montréal, assurant ainsi une meilleure utilisation de l'espace. De plus, l'ensemble du réseau téléphonique de l'Office de la langue française, de la Commission de toponymie et de la Commission de protection de la langue française a fait l'objet d'une restructuration.

Enfin, le Service de l'administration a révisé l'ensemble de ses politiques, procédures et directives.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE
ÉTAT DU BUDGET ET DES DÉPENSES DE L'EXERCICE 1998-1999

Catégories	Original	Budget* Modifié	Dépenses
Rémunération	11 348 100	11 756 799	11 749 874
Fonctionnement	3 865 100	3 619 645	3 601 843
Capital			
Matériel et équipement	1 000	260 450	260 448
Transfert			
Subventions aux centrales syndicales	225 000	225 000	225 000
Subventions aux entreprises de 10 à 49 employés		300 000	230 360
Autres subventions	15 700	15 700	15 500
Prêts, placements et avances	6 000	3 000	0
Total	**15 460 900**	**16 180 594**	**16 083 025**

* Inclut la Commission de toponymie

III. Service de l'informatique

Au cours de l'année 1998-1999, le Service de l'informatique a entrepris et réalisé la restructuration complète de son réseau à Montréal. En effet, il a profité du déménagement des locaux pour transformer le réseau formé de concentrateurs à 10 mégabits en réseau commuté à 100 mégabits. Ce changement important a réglé en grande partie les problèmes signalés au service par le personnel de l'Office.

Du point de vue des télécommunications, le service a consolidé l'infrastructure du réseau en augmentant la vitesse de transfert entre les différents bureaux régionaux et les bureaux de Québec et de Montréal. La vitesse a aussi été doublée entre Québec et Montréal.

L'implantation d'un guichet unique des demandes a permis au service de rationaliser ses interventions auprès des usagers et usagères et de mieux planifier le renouvellement du parc d'ordinateurs.

Avec l'arrivée de l'an 2000, le service a remplacé près de 40 % du parc informatique, dont 95 % des équipements qui n'auraient pas passé l'an 2000. Il a également entrepris la vérification des différents systèmes en vue du passage à l'an 2000.

Le développement d'une messagerie interne fait également partie des réalisations de cette année, ainsi que la mise en œuvre du mécanisme de traitement des plaintes adressées au service.

La phase 2 du système de suivi des données de francisation a été rendu utilisable par tous les conseillers et conseillères. Le service a également conçu et mis en exploitation le site intranet de l'Office, fait l'indexation du site Web de l'organisme et développé le prototype d'une banque gratuite sur les technologies de l'information qui a été mis à la disposition du grand public sous le vocable « Le Signet ». Il a enfin contribué à mettre à la disposition du grand public la base de données toponymiques « Topos ».

IV. Service de la recherche et des ressources documentaires

A. Études et recherches

Les travaux réalisés durant le dernier exercice par l'équipe de recherche ou à son instigation ont surtout servi à soutenir les actions de l'Office en matière de francisation. En effet, la plupart de ces travaux ont trait à l'évaluation de programmes, d'activités, de produits et de services de l'Office et visent la plus grande efficacité et la plus grande efficience possible de ses actions. Outre ces travaux, l'équipe a travaillé à la production d'indicateurs de suivi de gestion et tenté dans la mesure du possible de contribuer à la réflexion et à la recherche sur les enjeux du français au Québec et au sein de la francophonie. Mentionnons à titre informatif que le personnel professionnel de recherche ne compte que 4 personnes.

1. Études portant sur l'implantation de la terminologie normalisée ou recommandée

Le processus de normalisation de la terminologie est prévu par la Charte de la langue française et rend obligatoire l'emploi de la terminologie normalisée (art. 113a, 116 et 118). Après 20 ans d'activités de normalisation et de diffusion de cette terminologie

normalisée ou recommandée, une évaluation de l'effet de ces activités sur l'utilisation de ces terminologies s'imposait. Aussi, au cours des précédents exercices, un ambitieux programme de recherche avait été mis sur pied : il avait entre autres pour objectif d'étudier les retombées de ces activités dans les domaines des pêcheries, du transport et de l'éducation.

Dans le cas de l'éducation et des pêcheries, les rapports remis ont fait l'objet de publications durant le présent exercice : *Les mots et leurs doubles : étude d'implantation de la terminologie officialisée dans le domaine de l'éducation au Québec* par André Martin et *L'implantation des officialismes halieutiques au Québec : essai de terminométrie* par Pierre Auger. Dans le cas du transport, les travaux devraient conduire à la rédaction d'une thèse de doctorat qui devrait être déposée au cours de l'exercice 1999-2000.

2. Bilan de la pratique de la féminisation

Les dernières données quantitatives sur la question, et encore sont-elles très partielles, datent de 1985 et de 1988. À l'occasion d'une demande spéciale de la revue *Langue et société*, il a été décidé de mettre à jour ces données en privilégiant l'angle de la pratique de la féminisation dans les milieux de travail, ainsi que par les journalistes et les individus. Les personnes qui ont participé à cette recherche devaient simplement faire état de leur pratique (organisationnelle ou individuelle, selon le cas) de la féminisation, et ce, sans avoir à émettre d'opinion personnelle à ce sujet.

Les données proviennent de plusieurs mini-recherches faisant appel à autant de méthodologies (entrevues téléphoniques, entrevues de groupes, analyses de données du recensement et analyse d'un échantillon d'éditoriaux). Il en ressort de façon sommaire que la féminisation des titres est maintenant une réalité en voie de généralisation dans tous les milieux de travail et traduit une réalité sociologique incontournable. Par contre, la féminisation des textes pose certains problèmes : elle n'est pas comprise de la même manière par tout le monde et il semble que, contrairement à la féminisation des titres, elle n'est pas encore passée dans les habitudes de rédaction. Un rapport d'analyse et un article sont en cours de rédaction et seront produits au cours de l'exercice 1999-2000.

3. Étude sur les perceptions des francophones quant à la norme du français

La question de la norme du français est souvent abordée dans les médias québécois. Différentes tendances sont ainsi mises à jour et discutées. Le comité de rédaction de la revue *Terminogramme* a voulu alimenter la réflexion sur ce sujet et prendre part au débat en traitant de cette question en regard de l'enseignement.

Il a été entre autres choses décidé de recueillir les opinions des francophones relativement au français parlé et écrit au Québec, dans l'enseignement, dans les médias électroniques et ailleurs. Un échantillon de 1591 francophones ont ainsi été amenés à participer à la recherche.

Les données recueillies donneront lieu à la rédaction d'un article pour le numéro de *Terminogramme* portant sur « La norme et l'école » et d'un autre article pour le numéro portant sur le français dans les médias. Un rapport complet sera également déposé au cours de l'exercice 1999-2000.

4. Étude relative à la langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'Île-de-Montréal

Compte tenu des dispositions de la Loi modifiant la Charte de la langue française (projet de loi 40 adopté en 1997) qui concernent la francisation des technologies de l'information et devant l'accroissement des plaintes au sujet des produits informatiques qui ne sont pas conformes à la Charte, on a mené une recherche afin d'estimer la place accordée au français dans les commerces qui vendent des logiciels et des ludiciels, ainsi que des microordinateurs et des imprimantes et, par voie de conséquence, le respect des articles 51 et 52 de la *Charte de la langue française*.

Le projet a été conçu en relation avec le premier objectif du Plan de développement triennal 1998-2001 de l'Office, qui a trait à l'usage du français dans les nouvelles technologies de l'information au travail et dans la formation professionnelle. Il s'inscrit aussi dans une perspective de prévention et d'équité.

La collecte des données a été réalisée auprès de 35 marchands de la région de l'Île-de-Montréal qui vendent au détail des produits informatiques (environnements Windows ou Mac). L'observation a porté sur les trois aspects suivants : la langue des logiciels et ludiciels offerts en magasin, celle de leurs modes d'emploi et de leurs emballages, ainsi que la langue du matériel exposé (par exemple, les claviers, les logiciels installés et les imprimantes).

De façon générale, il semble que le français a fait des progrès par rapport à la situation de 1995 dans le commerce de détail des produits informatiques à Montréal, plus particulièrement en ce qui a trait aux ludiciels retenus aux fins de cette étude. Un rapport d'analyse, *La langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'Île-de-Montréal. Résultats d'une vérification ponctuelle*, rend compte de l'ensemble des résultats obtenus.

5. Recherche sur la « Masse critique d'allophones et (la) francisation des entreprises »

La francisation des entreprises, après plus de 20 ans, semble soumise à de nouveaux éléments de nature à influer sur son évolution. En effet, les milieux de travail accueillent de plus en plus de travailleuses et de travailleurs immigrants qui ont une connaissance plus ou moins fonctionnelle du français. Leur arrivée a pour effet de modifier la situation : en plus de l'anglais, les autres langues parlées dans les milieux de travail contribuent en quelque sorte à modifier le jeu des forces linguistiques en présence.

Dans un tel contexte, il paraît important de chercher à mieux savoir en quoi la présence de travailleurs immigrants influe sur la langue d'un milieu de travail donné. En d'autres termes, la situation linguistique dans une entreprise employant des travailleuses et travailleurs immigrants est-elle le résultat d'une masse critique constituée par ces derniers ?

Les travaux réalisés au cours de cet exercice, en collaboration avec Immigration et métropoles (Centre de recherche interuniversitaire de Montréal sur l'immigration, l'intégration et la dynamique urbaine), ont visé à opérationnaliser le concept de « masse critique » et à évaluer la faisabilité du projet. Dans cette optique, quelques analyses de bases de données déjà existantes ont montré qu'effectivement, une présence plus ou moins grande d'allophones au sein des entreprises avait un impact sur la francisation et que, de ce fait, le projet méritait d'être poursuivi. Deux entrevues de groupe avec des travailleurs immigrants ont aussi été organisées au cours de cet exercice dans le but de préciser les différents contextes d'utilisation des langues. L'ensemble des informations recueillies serviront à élaborer les instruments nécessaires à la réalisation du projet au cours du prochain exercice.

6. Production d'indicateurs de suivi de gestion

À la suite des recommandations du Vérificateur général, l'Office a décidé de se doter d'un tableau de bord de gestion. Dans ce but, un certain nombre d'indicateurs ont été élaborés concernant, entre autres, le suivi du processus de francisation des entreprises et des organismes, le traitement des plaintes qui relèvent du mandat de l'Office, l'utilisation du service de consultations linguistiques et terminologiques, l'administration des examens de français, l'évolution des demandes de renseignements relatifs aux dispositions de la Charte et, enfin, le suivi des activités des deux bibliothèques. D'autres indicateurs seront élaborés au cours du prochain exercice. L'ensemble servira à établir un tableau de bord de gestion informatisé.

7. Autres recherches

Un certain nombre de recherches internes ont aussi été conduites par l'équipe. Parmi ces recherches, il faut mentionner les études visant à connaître le degré de satisfaction des usagers et usagères des bibliothèques et du Service de l'informatique et à évaluer la satisfaction du personnel de l'Office à l'égard des rencontres d'information organisées par la direction de l'organisme. Il faut y ajouter la réalisation d'une étude auprès du personnel de l'Office sur l'utilisation des technologies de l'information et souligner le travail d'analyse des données provenant des rapports triennaux, de visites faites dans les entreprises employant de 26 à 49 personnes, d'entrevues semi-dirigées dans le secteur de l'aéronautique et de l'aérospatiale sur les outils d'implantation, d'une entrevue de groupe avec des journalistes de la presse écrite sur la perception que les médias écrits ont de l'Office de la langue française et d'entrevues téléphoniques réalisées auprès d'une partie du lectorat de *La Presse* dans le but de connaître la notoriété du cahier spécial portant sur la Francofête, encarté dans ce journal.

8. Contribution à la réflexion et à la recherche sur les enjeux de la langue française

Cette contribution a été apportée grâce à deux canaux de communication très différents. D'abord, le Service de la recherche et des ressources documentaires a assuré la production de deux numéros de la revue *Terminogramme* au cours de l'exercice. Le premier, intitulé *Les politiques linguistiques des Pays baltes* (Estonie, Lettonie et Lituanie), fournit une synthèse de la question à partir de contributions de spécialistes venant de ces trois pays dont la situation sociopolitique précaire avait nécessité l'intervention de l'État pour réglementer l'usage des langues en présence. Le deuxième, intitulé *Langues en contact : enjeux locaux et planétaires. Tendances dégagées à partir de quelques colloques récents*, visait à faire ressortir l'importance que revêt actuellement le plurilinguisme au sein de toute la francophonie et partout dans le monde, importance confirmée et éclairée par de nombreux colloques sur la question, qui se sont tenus en 1998 au Québec en particulier. Les instances officielles de la francophonie ayant axé leurs travaux et leurs actions autour de cette nouvelle conjoncture, nous avons tenté d'approfondir la question et de l'appliquer à la situation québécoise pour appuyer efficacement les actions de préservation et de promotion du français qui sont nécessaires au Québec.

Enfin, le service a contribué à l'organisation d'un colloque et participé à plusieurs autres manifestations scientifiques. En effet, l'équipe de recherche a organisé le colloque spécial « Langues et mutations

identitaires et sociales » dans le cadre du congrès de l'ACFAS de 1998, colloque qui avait pour objectif d'examiner certains changements marquants dans la société québécoise actuelle et les conséquences qu'ils entraînent ou peuvent entraîner. Et un certain nombre de communications ont été présentées par les membres de l'équipe de recherche à d'autres rencontres scientifiques : *Les langues en contact dans un contexte de changement* (Colloque « Langues et mutations identitaires et sociales »), *Les caractéristiques des immigrants au Québec* (Forum « La traversée des cultures ») et *La francisation des entreprises au Québec : de la difficulté relative d'hier à la complexité de demain* (Deuxième journée scientifique du réseau sociolinguistique et dynamique des langues de l'Agence universitaire de la francophonie).

B. Gestion des ressources documentaires

L'Office compte deux bibliothèques, qui desservent son personnel, les entreprises, les chercheurs et chercheuses spécialisés en terminologie et en traduction et le grand public.

Au cours de l'exercice 1998-1999, 12 172 personnes ont bénéficié de leurs services. De ce nombre, 1482 venaient de l'extérieur de l'organisme. Durant la même période, les collections de l'Office se sont enrichies de 704 documents terminologiques et paraterminologiques. Les bibliothèques se sont abonnées ou réabonnées à 122 périodiques.

Les réalisations des bibliothèques se résument de la manière suivante :

	Activités des bibliothèques		
	Montréal (Nbre)	Québec (Nbre)	Total (Nbre)
Prêt de documents	3 733	8 023	11 756
Prêt entre bibliothèques	1 349	749	2 098
Référence	1 036	1 102	2 138
Téléréférence	41	73	114
Localisation de documents	0	45	45

Les bibliothèques ont poursuivi l'automatisation de leurs activités : acquisition des documents, catalogage et gestion des périodiques, intégration des codes à barres aux notices bibliographiques du catalogue informatisé. De plus, le module « Circulation des documents » a été mis en place.

Aux activités habituelles se sont ajoutées 24 séances de formation à l'utilisation des documents disponibles sur support électronique (*Le grand dictionnaire terminologique* et autres), 116 compilations bibliographiques et le traitement de 1072 demandes de renseignements sur les publications de l'organisme. Le personnel a aussi collaboré à la chronique « Carnet d'adresses » du périodique *Infolangue*.

C. Gestion documentaire

Les travaux réalisés dans ce secteur ont été marqués par l'acquisition en fin d'exercice d'un nouveau système de gestion documentaire (DOCUMENTIK). En plus d'assurer la formation à la gestion documentaire, de faire le suivi des activités dans ce domaine et de continuer à apporter les corrections demandées par les Archives nationales au calendrier de conservation de l'Office en vue de son approbation, il a donc fallu préparer les données pour leur transfert dans le nouveau système.

V. Soutien administratif, technique et juridique aux membres de l'Office et conseil juridique aux directions de l'Office, à la Commission de toponymie et à la Commission de protection de la langue française

A. Soutien administratif et technique

L'Office de la langue française est composé de 7 membres nommés par le gouvernement pour une durée maximale de 5 ans. Seule la présidente exerce ses fonctions à temps plein et reçoit une rémunération.

En 1998-1999, seuls 6 membres ont assuré le fonctionnement de l'Office, un poste s'étant libéré à la fin de l'exercice 1997-1998 et n'ayant toujours pas été comblé par le gouvernement au 31 mars 1999. Au cours de cet exercice, les membres se sont réunis 16 fois dans le cadre du mandat de l'Office.

B. Décisions de l'Office sur la langue du travail (article 46)

Il appartient à l'Office de traiter les plaintes inscrites en vertu de l'article 46 de la Charte de la langue française, qui interdit à un employeur, qu'il soit du secteur public ou du secteur privé, d'exiger la connaissance d'une langue autre que le français pour l'accès à un emploi ou à un poste, à moins que l'accomplissement de la tâche ne nécessite la connaissance de cette autre langue. Ces dossiers, ne pouvant être délégués en raison de la nature de la décision à rendre, font l'objet d'audiences réunissant au moins trois des sept membres de l'Office, audiences au cours desquelles l'employeur est tenu de faire la preuve que son exigence linguistique est justifiée. Les membres de l'Office rendent ensuite une décision motivée.

Au début de l'exercice 1998-1999, 31 dossiers étaient en attente de traitement, et au cours de l'exercice, 14 nouveaux dossiers ont été inscrits, ce qui portait leur total à 45. De ce nombre, 7 ont fait l'objet d'un désistement par le plaignant ou la plaignante ou

par la partie syndicale. Les membres de l'Office ont tenu au total 5 jours d'audience, et ils ont rendu deux décisions dont l'une portait sur cinq dossiers. La première a été rendue le 9 avril 1998 et concernait le CLSC Saint-Michel (dossiers nos 46-227-228-229-242-243-244-250-257-283), et la seconde, rendue le 19 juin 1998, visait l'Hôpital chinois de Montréal (dossier nos 46-290). Cette dernière décision fait actuellement l'objet d'une demande de révision judiciaire en Cour supérieure. Au 31 mars 1999, il restait 32 dossiers en attente.

Le texte des décisions les plus récentes de l'Office sur la langue du travail est accessible dans son site Web à l'adresse suivante : www.olf.gouv.qc.ca

VI. Évaluation de la connaissance du français

L'Office administre les examens de français que doivent passer les futurs membres des ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'y exercer leur profession. En vertu de l'article 35 de la Charte de la langue française, les membres des ordres professionnels doivent faire la preuve qu'ils ont de la langue officielle une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession ; s'ils sont dans l'impossibilité de fournir une telle preuve, ils sont tenus de réussir l'examen de français de l'Office, selon les modalités fixées par le règlement découlant de l'article 35 de la Charte. Au cours de l'exercice, la Division de l'évaluation de la connaissance du français, composée d'une professionnelle, d'un professionnel et de deux fonctionnaires, a tenu 120 séances d'examens. Des 855 personnes qui s'y sont présentées, 416, soit 48,7 %, ont réussi l'examen.

Cette division évalue également, suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte, les connaissances du français des personnes inscrites à des concours d'embauche, de mutation ou de promotion tenus par l'Administration québécoise. Elle a ainsi tenu 18 séances d'examens administrés à 31 personnes dont 23 ont réussi, ce qui représente 74,2 % d'entre elles.

En outre, conformément à une entente entre l'Office, d'une part, et la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, d'autre part, il a été convenu que la Division de l'évaluation de la connaissance du français de l'Office assurerait l'administration d'examens de français aux chauffeurs de taxi qui lui seraient adressés par le Bureau du taxi. À ce titre, il y a eu trois séances d'examen qui ont permis d'évaluer quatre personnes ; trois ont réussi (soit 75 %). Ce nombre est très peu élevé car le Bureau du taxi ne fait évaluer par l'Office que les chauffeurs qui n'ont pas voulu passer, en français, les examens de l'École du taxi.

Au total, la division a tenu, dans les locaux de Montréal, 141 séances d'examen de français, soit une moyenne de près de trois séances par semaine ouvrable.

Les deux professionnels de cette division conseillent les candidats et candidates sur les cours de français offerts par divers établissements. Ils reçoivent les personnes qui ont échoué à l'examen de français et qui désirent des explications sur leurs erreurs ou leurs insuffisances de façon qu'elles se préparent mieux au prochain examen et atteignent le plus rapidement possible la maîtrise du français qui leur permettra de devenir membre permanent de leur ordre professionnel, de satisfaire aux exigences de la Charte et de faire en sorte que les droits linguistiques de leur clientèle ou de leurs malades soient respectés. À ce titre, ils ont reçu au cours de l'année 249 personnes.

Parallèlement à l'évaluation de la connaissance du français, l'Office a le mandat, conformément à l'article 38 de la Charte, d'autoriser les ordres professionnels à renouveler les permis temporaires délivrés à ceux et celles de leurs futurs membres qui ont obtenu à l'extérieur du Québec le diplôme leur permettant d'exercer leur profession. Avant de donner son autorisation, l'Office doit évaluer si l'intérêt public le justifie, car pendant toute la période où une personne est titulaire d'un permis temporaire, elle ne répond pas aux exigences de connaissance du français que la Charte impose aux membres permanents des ordres. La division a étudié 30 demandes de renouvellement qu'elle a soumises aux membres de l'Office ; ces derniers ont autorisé les ordres professionnels à renouveler tous les permis visés. En voici la répartition :

— Ordre professionnel des médecins du Québec, 12 ;
— Ordre professionnel des ingénieurs du Québec, 7 ;
— Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec, 7 ;
— Ordre professionnel des dentistes du Québec, 2 ;
— Ordre professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec, 1 ;
— Ordre professionnel des avocats du Québec,1.

Enfin, on a entrepris la refonte des examens de français, ainsi que l'a recommandé le Vérificateur général. Ces examens diffèrent tout d'abord selon la formation (secondaire, collégiale ou universitaire) des membres des ordres; ils diffèrent ensuite selon leur domaine d'activité : santé, sciences sociales, ingénierie, droit, technologies diverses, etc. Une quinzaine de groupes de professions exigent des examens différents en plusieurs versions équivalentes pour chacune des quatre parties de l'examen : compréhension de l'oral et de l'écrit, expression orale et écrite.

VII. Coopération internationale

L'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux de divers organismes internationaux et il gère les principales ententes de coopération (missions et stages) dans le domaine linguistique et terminologique, de même que dans le domaine du traitement informatique des langues.

A. Coopération bilatérale et multilatérale

En ce qui concerne le rayonnement sur le plan international, le dossier de la coopération bilatérale et multilatérale est le plus important. L'action de l'Office dans ce dossier vise à développer des liens avec des partenaires internationaux importants et s'articule, pour la période 1998-2001, autour des deux orientations suivantes, qui s'inscrivent dans l'axe de la promotion et du développement du français :

1. faire la promotion, au Québec et à l'étranger, de la politique linguistique du Québec et de son expertise en aménagement linguistique et en terminologie ;
2. soutenir le développement du français, et plus particulièrement du français scientifique et technique, ainsi que promouvoir son utilisation dans les nouvelles technologies de l'information et les industries de la langue, plus particulièrement sur les autoroutes de l'information.

Au cours de l'année 1998-1999, les principales actions de coopération de l'Office, qui visaient à atteindre de nombreux objectifs liés à la mission de l'organisme, se sont inscrites dans ces deux grandes orientations.

Ainsi, des missions et des activités de coopération ont été réalisées dans les domaines de la terminologie, de la promotion de la langue française et des produits de l'Office, de la francisation de l'aéronautique, de l'aménagement linguistique. L'Office a pu notamment présenter son *Grand dictionnaire terminologique* à l'occasion d'une réunion des responsables de tous les services de traduction des organisations internationales liées à l'ONU ainsi qu'au Salon Expolangues 1999 à Paris. De plus, l'Office a participé à des journées d'étude du Réseau thématique de la recherche *Sociolinguistique et dynamique des langues*, à une réunion du Réseau international de néologie et de terminologie (Rint), et à un séminaire organisé par le Rint, à des rencontres téléphoniques du Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil), ainsi qu'aux travaux du Comité technique 37 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). La présidente de l'Office et le chef du Service de la BTQ et des consultations ont de plus participé, en mars 1999, à titre de secrétaires généraux du Riofil et du Rint, à des rencontres à l'Agence de la Francophonie en vue de la préparation du Comité de programme Jeunesse, éducation, formation de mai 1999.

Sur le plan des relations institutionnelles, l'Office a en novembre 1998 participé à la rencontre annuelle des conseils et organismes de la langue de France, de Suisse, de la Communauté française de Belgique et du Québec tenue à Québec, ainsi qu'au séminaire international sur la gestion du plurilinguisme dans un contexte de mondialisation organisé à cette occasion.

En matière de promotion du français, des efforts importants ont été consentis par les partenaires de l'entente quadripartite adoptée en 1997, soit la France, la Suisse romande, la Communauté française de Belgique et le Québec, afin que certaines activités communes soient organisées dans le cadre de la Semaine du français et de la Francophonie, du 13 au 21 mars 1999. Ainsi, la Francofête 1999 a été marquée par la tenue d'un colloque virtuel franco-québécois sur le thème « Internet et les médias », par le succès d'une chasse au trésor dans Internet à laquelle ont pu participer des concurrents suisses et belges, par le jumelage de Dinant (Belgique) et Trois-Rivières (Québec), toutes deux consacrées « Ville des mots » en 1999. De plus, de nombreux échanges d'artistes et de jeunes ont permis un plus grand rayonnement des activités de la Francofête. C'est également dans le cadre de l'édition 1999 qu'a été organisé le premier marathon d'écriture franco-québécois.

Dans le domaine des technologies de l'information, l'Office a participé activement aux travaux du Groupe franco-québécois sur la normalisation et la francisation des technologies de l'information et des inforoutes (groupe Notial).

L'Office a de plus poursuivi ses activités de coopération en matière de terminologie, tant avec des organismes francophones qu'avec des organismes internationaux.

B. Réseau international de néologie et de terminologie (Rint)

Membre fondateur du Rint, l'Office de la langue française assure également le secrétariat général (coordination, gestion, représentation, etc.) de ce réseau qui regroupe une vingtaine de pays membres de la Francophonie.

En 1998-1999, le secrétariat général du Réseau a négocié l'entente annuelle avec l'Agence de la Francophonie relativement au financement des activités du Rint. Il a préparé et organisé une réunion du Comité d'orientation du réseau au cours de laquelle le plan d'action a été approuvé. Ce plan d'action a fixé les priorités suivantes pour 1998-1999 :

— veille terminologique à l'aide de la base de données Balnéo [système de collecte et d'échange de néologismes] (maintenance, promotion, alimentation);

— formation (stage Rint-Riofil sur l'informatisation des travaux terminologiques dans les modules du Sud);

— diffusion et information (revue *Terminologies nouvelles*, inventaire des ressources terminologiques, site Internet, etc.);

— production terminologique (dictionnaires terminologiques sous label Rint et outils de soutien à la production).

De plus, le secrétariat a également assuré le développement et l'entretien du site Internet du Rint (http://www.rint.org).

L'Office de la langue française, siège du module québécois du Rint, a participé à la rédaction d'un numéro de la revue *Terminologies nouvelles* (numéro 18) intitulé « Terminotique et documentation ». Par ailleurs, les travaux portant sur l'inventaire des ressources terminologiques se sont poursuivis et l'Office a publié en 1999, en collaboration avec le Rint et l'Agence intergouvernementale de la Francophonie, une nouvelle édition du répertoire intitulé *Inventaire des travaux de terminologie récents*, couvrant les années 1994-1997. Le module québécois du Rint a également conduit des travaux de veille néologique dans les domaines de l'imagerie médicale et de la robotique industrielle en assurant l'élaboration de banques de textes informatisées qui ont ensuite servi de base à la rédaction de fiches terminologiques. Tous ces travaux ont été financés par le Rint et l'Agence intergouvernementale de la Francophonie.

C. Observatoire québécois des industries de la langue et secrétariat général du Riofil

Les industries de la langue regroupent des entreprises qui offrent des services ou des produits liés au traitement informatique des langues, tant écrites que parlées. Ces entreprises constituent une filière industrielle en devenir, comportant des enjeux économiques, technologiques, culturels et linguistiques majeurs pour le Québec, dont les actions en cette matière se situent dans la foulée de la Déclaration de Montréal du 21 mai 1997, dans laquelle les ministres francophones chargés des inforoutes ont proclamé que « le développement des inforoutes en Francophonie reste d'une urgente nécessité », et de la Déclaration d'orientation franco-québécoise relative aux autoroutes de l'information et aux technologies connexes.

L'Observatoire québécois des industries de la langue (OQIL), tout comme les cinq autres membres actuels du Réseau international des observatoires francophones de l'inforoute et du traitement informatique des langues (Riofil), tire son mandat d'une résolution des chefs d'État et de gouvernement ayant le français en partage. Cette création résulte de l'essor florissant que connaît depuis quelques années le développement des techniques et des produits associés aux industries de la langue et de la concertation nécessaire pour en assurer le développement harmonieux tant au plan national qu'au plan international.

L'Observatoire québécois a pour mandat d'exercer une veille technologique, d'établir un bilan des industries de la langue en dressant notamment une liste de personnes, de projets et de produits associés au domaine, de diffuser l'information recueillie, de conduire une réflexion stratégique en élaborant des analyses de l'offre et de la demande ainsi que de faire des recommandations aux organismes visés.

Sur le plan international, l'Observatoire québécois, dont la coordination est assurée par l'Office, assure le fonctionnement du secrétariat général du Riofil, en coordonnant les travaux, les rencontres, la diffusion de l'information et les dépenses, ainsi qu'en assurant les liens avec l'Agence de la Francophonie. Sur le plan national, il coordonne les travaux et les rencontres des membres, et voit à la diffusion des enquêtes.

Au cours de l'exercice 1998-1999, l'Observatoire québécois des industries de la langue a notamment coordonné les travaux d'alimentation du site Internet du Riofil (http://www.riofil.org), vitrine publique pour le Riofil et ses membres, forum d'échange et de discussion entre internautes francophones, dédié à la localisation et à la diffusion d'informations touchant le développement des inforoutes; il a notamment mis à la disposition des internautes la vitrine VOILÀ, dont l'objectif est de présenter les intervenants du domaine (responsables de la production , de la recherche, etc.), mise au point et alimentée par le Centre d'expertise et de veille Inforoute et Langues (CEVEIL), ainsi que deux autres répertoires, ceux-là réalisés par les membres français et wallon du Riofil. De plus, il a tenu, conjointement avec le Réseau international de néologie et de terminologie, une troisième session de formation à l'utilisation des outils de traitement informatique du français et des langues partenaires, qui a été offerte aux pays du Sud en octobre 1998. L'Office étant le siège des deux réseaux, il a coordonné la préparation d'un document sur la convergence du Rint et du Riofil que les deux secrétaires généraux ont présenté à l'Agence de la Francophonie en mars 1999.

Annexe 1
Liste des 13 entreprises et organismes qui ont reçu une aide financière durant l'exercice 1998-1999

1. Saint-Léonard Nissan inc.
2. Sous-traitance industrielle Québec (STIQ)
3. Les développements de logiciels Visual Edge Canada ltée
4. Ateliers Wood inc.
5. Les Aliments Rose Hill inc.
6. Confédération des syndicats nationaux (CSN)
7. Fraternité interprovinciale des ouvriers en électricité (FIPOE)
8. Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
9. Corporation des techniciens en électroménager du Québec
10. Alternatives, Réseau d'action et de communication pour le développement international
11. Ateliers des lettres
12. Amitié chinoise de Montréal
13. À deux mains

Annexe II
Principales réalisations des trois centrales syndicales en 1998-1999

Fédération des travailleurs du Québec (FTQ)

— Publication des bulletins du Service de la francisation (*Travailler en français* – 12 pages, deux parutions de 6000 exemplaires chacune; *Travailler avec les mots*, deux parutions pour un total de 14 000 exemplaires; recueil *Bloc outil*, reproduit et distribué à 1000 exemplaires; matériel d'information : affichettes, signets, broches, napperons et blocs messages).

— Animation et coordination des travaux des diverses tables sectorielles pour faire avancer la francisation des entreprises touchées : aérospatiale, garages, bureaux et électricité. *Secteur des garages* : en plus des rencontres sectorielles, tenue d'une campagne de sensibilisation à l'utilisation de la terminologie française par la production de cartes postales (20 000), d'autocollants (5000) et d'affiches (1000) qui sont distribués à intervalle régulier. *Secteur de l'aérospatiale* : mission en France (18 personnes) qui visait à évaluer la place du français dans les milieux de travail par rapport à la situation au Québec, à établir une collaboration entre les travailleuses et travailleurs québécois et français et à comparer les freins à la francisation.

— Tenue de trois séances d'information à l'intention des nouveaux membres des comités de francisation, chaque séance regroupant une vingtaine de personnes.

— Tenue d'une séance de formation interactive en intégration culturelle.

— Collaboration avec le MRCI pour l'organisation de cours de français en milieu de travail.

— Collaboration aux activités reliées à la Francofête, organisation et coordination de cinq jours d'activités pour le personnel des syndicats travaillant au complexe FTQ dans le cadre de la Francofête.

Confédération des syndicats nationaux (CSN)

— Publication d'une chronique linguistique dans le journal de la centrale (23 000 exemplaires) qui a paru à 18 reprises. Les chroniques sont également reproduites dans le site Internet de la centrale.

— Deux parutions de la revue *La force des mots*, entièrement consacrée à la promotion du français langue commune et langue du travail. Le contenu de la revue est maintenant disponible dans le site Internet de la centrale et de multiples liens donnent accès à des outils linguistiques très variés.

— Collaboration avec le MRCI pour l'organisation de cours de français en milieu de travail.

— Intervention sectorielle auprès des concessionnaires automobiles pour évaluer l'impact de la non-disponibilité des manuels d'atelier en français, compte tenu de l'arrivée de nouvelles technologies qui amènent les mécaniciens à les consulter plus fréquemment.

— Évaluation de l'importance de la présence de l'anglais dans l'utilisation des technologies médicales. On constate que la Charte est moins précise pour la langue du travail dans le secteur public qu'elle ne l'est à cet égard, à l'article 141, en ce qui concerne les entreprises. On compte associer l'Office aux éventuelles démarches pour favoriser une plus grande francisation de ce domaine.

— Collaboration aux activités reliées à la Francofête.

Centrale des syndicats démocratiques (CSD)

— Bulletin d'information *Le français au travail* destiné aux syndicats affiliés : parution de deux numéros de 500 exemplaires.

— Publication du journal de la centrale, *La Base*, qui consacre une page à la francisation. Ce journal est envoyé par la poste aux 60 000 membres de la CSD.

— Diffusion d'une trentaine de capsules linguistiques préparées pour les diverses publications de la centrale et dont le contenu est axé sur les secteurs d'activité visés par les publications.

— Élaboration d'un projet de cours sur la rédaction de conventions collectives, cours qui pourra être

intégré au programme d'études menant à l'obtention d'un certificat en relations industrielles. Ce cours vise à assurer la qualité linguistique des conventions collectives signées par la centrale et des documents annexes.

— Mise sur pied d'un concours linguistique dans l'agenda produit par la centrale.

— Révision linguistique d'un logiciel de comptabilité développé pour répondre aux besoins des syndicats affiliés.

— Collaboration aux activités reliées à la Francofête.

Annexe III
Lauréats des Mérites du français 1999

Prix de l'Office de la langue française travail (1999)

Catégorie Entreprises

Bombardier Aéronautique

Consultants Mesar inc.

Métaux Russel inc.

Catégorie Administration

Comité de terminologie française de l'Ordre des comptables agréés du Québec

Catégorie Syndicats et associations de travailleurs et travailleuses

Regroupement sectoriel de l'aéronautique et de l'aérospatiale de la FTQ

Prix Georges-Émile Lapalme (Mérite de la langue française 1999)

Monsieur Aimé Gagné

Annexe IV
Lauréats des prix Jacques-Bouchard, le français dans la publicité 1999

Catégorie français écrit

Agence BOS

Catégorie français oral

Cossette communications marketing

Catégorie formule, slogan publicitaire et signature

Amalgame créativité stratégique